AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR/RJ

Termo de Referência 140/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
140/2026	253003-AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR/RJ	KYLME IKEGAMI SAKIYAMA	25/11/2026 13:08 (v 0.53)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	116/2026	33910.000751/2026-60

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada no serviço de desenvolvimento de software e atendimento de demandas pontuais relativas a plataformas digitais, arquitetura de sistemas e inteligência artificial nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

		Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	QTD	Valor Unitário	Valor Global Total
GRUPO 1	Desenvolvimento de Software	1	Desenvolvimento de Software – Sprint 0	25852	Pagamento Fixo Por Sprint Executada	12	R$62.600,14	R$751.201,68
		2	Desenvolvimento de Software – Sprint 1	25852	Pagamento Fixo Por Sprint Executada	132	R$116.404,00	R$15.365.328,00
	Demandas Pontuais	3	Demandas Pontuais Relativas às Plataformas Digitais, Arquitetura de Sistemas e Inteligência Artificial	26000	Pagamento Por Valor Fixo Mensal	12	R$300.890,91	R$3.610.690,92
							TOTAL	**R$19.727.220,60**

1.2. Neste Termo de Referência, os itens de 1 a 2 serão referidos como Lote 1, enquanto o item 3 será referido como Lote 2, nomenclatura que será adotada ao longo de todo o documento.

1.3. Classificação do Objeto Quanto à Heterogeneidade ou Complexidade

1.3.1. Os serviços do objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. Classificação do Objeto Quanto ao Modelo de Execução

1.4.1. O objeto é enquadrado como continuado de TIC, pois visa atender às necessidades permanentes da ANS. Destina-se ao desenvolvimento de software e aos serviços de demandas pontuais relativas às plataformas digitais (Portal ANS e INTRANS), às manutenções, às pequenas evoluções, às correções de bugs, às atividades UX/UI e às atividades de arquitetura de sistemas e de inteligência artificial, que são essenciais ao funcionamento regular das atividades do órgão, não podendo sofrer descontinuidade sem prejuízo à prestação do serviço público. O objeto é peça fundamental para garantir a estabilidade sistêmica e a viabilização de novos projetos estratégicos, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.

1.4.2. Fica estabelecido que ambos os lotes deverão ser adjudicados a uma única empresa. Dessa forma, não será admitida a contratação de empresas distintas para execução dos referidos lotes, em observância aos princípios previstos na Lei nº 14.133/2021 e às diretrizes da IN SGD/ME nº 94/2022.

1.4.2.1. A opção pela contratação conjunta dos serviços de desenvolvimento e demandas pontuais fundamenta-se na busca por maior eficiência técnica, administrativa e alinhamento estratégico na gestão dos serviços de TIC da ANS. A adjudicação conjunta a um único fornecedor mostra-se necessária, entre outras razões, pela de atuação centralizada por meio de um único preposto responsável pela coordenação contratual, comunicação institucional e alinhamento operacional entre as frentes de serviço. Além disso, o modelo proposto considera a possibilidade de compartilhamento de profissionais especializados entre os dois lotes, especialmente nas áreas de UX/UI, Arquitetura de Software e Engenharia de Inteligência Artificial. Embora os lotes possuam atuações distintas, alguns perfis profissionais são exatamente os mesmos, havendo a possibilidade de flexibilidade no compartilhamento de recursos conforme as necessidades dos serviços envolvendo a atuação de especialidades técnicas. Esse compartilhamento da capacidade profissional conforme a demanda favorece a racionalização dos recursos especializados, a flexibilidade operacional e a adoção de padrões técnicos comuns, quando aplicáveis. Esse arranjo permite, ainda, considerar as necessidades dos dois conjuntos de serviços de forma coordenada, sem afastar as particularidades de execução, medição e pagamento de cada lote.

1.4.2.2. Sob a perspectiva operacional, a adjudicação a fornecedores distintos exigiria a definição de mecanismos de coordenação e alocação dos profissionais especializados entre estruturas independentes, reduzindo a flexibilidade de utilização desses recursos e ampliando os esforços de gestão e fiscalização dos serviços. Além disso, sob a perspectiva econômica, a separação poderia comprometer o compartilhamento pretendido e, caso implicasse a disponibilização de profissionais equivalentes por fornecedores distintos, ocasionar duplicidade de recursos e custos para perfis de idêntica descrição. Por fim, a atuação do mesmo coordenador técnico nos dois lotes justifica-se por razões estratégicas e de governança, visando promover o alinhamento das diretrizes de gestão, a padronização de procedimentos, a otimização do acompanhamento contratual e a racionalização dos esforços de gestão dos serviços de TIC.

1.4.2.3. Nesse sentido, ressalta-se que esta dinâmica de compartilhamento dos profissionais se mostrou satisfatória durante a execução do contrato atualmente vigente a ser substituído (04/2022). A experiência obtida ao longo da execução contratual constitui referência para a manutenção do modelo proposto, uma vez que evidencia sua aplicabilidade operacional e sua compatibilidade com as necessidades da ANS.

1.5. Prazo de Vigência

1.5.1. O prazo inicial de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021.

1.5.2. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade contínua de desenvolvimento de novos softwares, bem como da evolução dos já existentes, de forma a acompanhar as demandas institucionais, aprimorar processos internos e ampliar a oferta de serviços digitais. Tal cenário exige a adoção de boas práticas de arquitetura de sistemas e de desenvolvimento de software, com vistas a assegurar maior eficiência operacional, qualidade nas entregas e capacidade de adaptação às mudanças de contexto e prioridades.

2.2. Há necessidade de serviços de manutenção evolutiva e corretiva, bem como de suporte às informações das plataformas digitais da Agência e aos projetos a elas associados, visando garantir a continuidade, estabilidade, disponibilidade e adequado funcionamento das soluções tecnológicas institucionais.

2.3. Observa-se, no cenário atual, uma crescente demanda pelo desenvolvimento e evolução de sistemas mais robustos, seguros, escaláveis e integrados, capazes de suportar o aumento do volume de dados, a complexidade dos processos de negócio e o atendimento às exigências regulatórias. Nesse contexto, o negócio requer soluções tecnológicas que garantam elevados níveis de confiabilidade, segurança da informação, disponibilidade e integração entre diferentes bases de dados e aplicações, promovendo maior consistência e qualidade das informações utilizadas na tomada de decisão.

2.4. Além disso, torna-se necessária a contratação de serviços especializados de arquitetura de software, essenciais para definir padrões tecnológicos, estruturar soluções aderentes às necessidades institucionais, promover a interoperabilidade entre sistemas, assegurar escalabilidade e desempenho das aplicações, bem como apoiar na modernização do ambiente tecnológico. Tais serviços contribuem para a sustentabilidade das soluções desenvolvidas, mitigação de riscos técnicos, redução de retrabalho e maior eficiência na evolução e manutenção dos sistemas corporativos.

2.5. Destaca-se, ainda, a necessidade de ampliar a digitalização e automação de processos, reduzindo atividades manuais, aumentando-se a produtividade e proporcionando maior agilidade na prestação dos serviços. Nesse sentido, ganha relevância a incorporação de soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA), voltadas à automação, à análise avançada de dados, à tomada de decisão, à realização de análises preditivas e à geração de insights estratégicos. A implementação dessas tecnologias demanda conhecimentos técnicos especializados, metodologias apropriadas e domínio de ferramentas modernas, o que reforça a necessidade de profissionais especializados.

2.6. Nesse contexto, busca-se também ampliar as ofertas de serviços digitais da ANS, bem como fortalecer a transparência das informações e da comunicação interna e externa, promovendo maior eficiência no acesso, consumo e utilização dos conteúdos disponibilizados nos sistemas corporativos e nas plataformas digitais institucionais. Sendo assim, a adoção de práticas de *User Experience* e *User Interface* **(UX/UI)**, com foco na melhoria da experiência do usuário, contribui para a usabilidade, navegabilidade, padronização visual, acessibilidade e satisfação dos diferentes usuários, reduzindo-se dificuldades operacionais e tornando-se mais eficiente a interação com os serviços digitais.

2.7. Ressalta-se, ainda, que a limitação de recursos internos, tanto em termos quantitativos quanto de especialização técnica, impacta na capacidade da organização de desenvolver e implementar, de forma tempestiva e eficiente, soluções tecnológicas inovadoras e aderentes às demandas atuais, especialmente no que se refere ao uso de novas tecnologias.

2.8. Dessa forma, a contratação justifica-se pela necessidade de:

1. Desenvolver novos sistemas e evoluir soluções de software existentes, alinhados às necessidades institucionais e aos objetivos estratégicos da organização;
2. Fazer a manutenção do Portal Institucional e demais sistemas das plataformas digitais, garantindo maior usabilidade, acessibilidade e transparência das informações;
3. Definir e implementar arquiteturas de sistemas modernas, seguras, escaláveis e integradas, adotando-se boas práticas, padrões e metodologias modernas de desenvolvimento de sistemas;
4. Prover soluções tecnológicas baseadas em Inteligência Artificial, com foco em automação de processos, análise de dados, apoio à tomada de decisão e geração de insights estratégicos;
5. Modernizar a Intranet corporativa, aprimorando-se a comunicação interna, a colaboração e o acesso a serviços institucionais;
6. Implementar melhorias contínuas na experiência do usuário (UX/UI) nos sistemas a serem desenvolvidos e nos das plataformas digitais;
7. Assegurar maior agilidade, qualidade e eficiência na entrega de soluções tecnológicas;
8. Implementar soluções inovadoras voltadas à automação, análise de dados e otimização de processos institucionais;
9. Fortalecer a capacidade institucional para atendimento às demandas atuais e futuras de transformação digital;

2.9. Diante do exposto, a contratação mostra-se necessária e adequada para impulsionar a evolução tecnológica da organização, promovendo maior eficiência, inovação e alinhamento às melhores práticas e tendências no uso estratégico da tecnologia da informação.

2.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2026 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2026-2027	
ID	**Objetivos Estratégicos**
02	Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na transformação digital

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026-2027			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
DS04	Garantir o desenvolvimento de sistemas	***02***	Garantir a continuidade do desenvolvimento de sistemas da ANS

ALINHAMENTO AO PCA 2026		

ID Item	Identificador	Descrição
225	116/2026	Desenvolvimento de Sistemas e Aplicativos e Arquitetura Estrutural dos Sistemas e Arquitetura Web

2.11. Por se tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviço de desenvolvimento de sistemas, abrangendo serviços de gerenciamento de projetos, especificação e análise de requisitos de negócio, definição e evolução da arquitetura de software, desenvolvimento de backend, desenvolvimento de interfaces e experiência de usuário (UX/UI), engenharia de inteligência artificial, execução de testes de software, arquitetura de sistemas, implantação de soluções, elaboração e atualização da documentação técnica, integração entre sistemas, apoio à homologação e demais atividades necessárias à entrega de soluções tecnológicas seguras, escaláveis, acessíveis e alinhadas às necessidades da Contratante. A solução contempla, ainda, a prestação de serviços especializados para o atendimento de demandas pontuais de manutenção das plataformas digitais (Portal ANS e INTRANS), da arquitetura de sistemas e das soluções de inteligência artificial, compreendendo a manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e preventiva, a correção de defeitos, o tratamento de incidentes, a resolução de problemas de produção, a atualização tecnológica de componentes e frameworks, a aplicação de correções de segurança e de vulnerabilidades, a otimização de desempenho, a adequação a mudanças legais, normativas, bem como a implementação de pequenas evoluções e melhorias que assegurem a continuidade operacional, a disponibilidade, a confiabilidade e a modernização contínua dos sistemas e serviços digitais da Contratante.

3.3. A área de sistemas da ANS utiliza a metodologia de gerenciamento de projetos baseada na metodologia SCRUM, que promove maior interação com o usuário demandante e agilidade nas entregas, atendendo a critérios de priorização e agregação de valor ao negócio. A metodologia descreve todos os processos inerentes ao gerenciamento de projetos, seus marcos, interações e responsabilidades entre os atores envolvidos neste fluxo de trabalho, como, por exemplo, os analistas de desenvolvimento/manutenção de sistemas, analistas de qualidade e testes de software, usuários solicitantes e gestores dos contratos. O Manual de Metodologias Ágeis da ANS (Apêndice A - Metodologia Ágil de Gestão e Desenvolvimento de Sistemas da ANS) passou por melhorias e atualizações, com o objetivo de aprimorar os processos de desenvolvimento, segurança, gestão e acompanhamento das demandas, promovendo maior eficiência, padronização, transparência e alinhamento às melhores práticas de desenvolvimento de software.

3.4. O escopo desta contratação de serviços continuados de TIC está em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 750/2023 e fundamenta-se na aferição de resultados por meio de serviços prestados, com foco na entrega de valor e qualidade técnica. A execução dos serviços de desenvolvimento de software (lote 1) se dará mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) para a execução de sprints, utilizando a metodologia de pagamento por sprint executada e medida, e a execução dos serviços de demandas pontuais (lote 2) será também por meio de abertura de ordens de serviço (chamados), utilizando a metodologia de pagamento fixo mensal, aonde as atividades alocadas para ambos os lotes deverão apresentar complexidade e responsabilidade compatíveis com os perfis profissionais estabelecidos.

3.4.1. A solução a ser contratada deverá atender às necessidades tecnológicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), contemplando tanto os serviços de desenvolvimento de software quanto o atendimento a demandas pontuais, devendo estar alinhada às tecnologias já adotadas institucionalmente (Apêndice E - Portfólio de Sistemas ANS) e às novas tecnologias previstas, abrangendo linguagens de programação, sistemas gerenciadores de bancos de dados, modelos, padrões de desenvolvimento e ferramentas computacionais em uso. Atualmente, a ANS utiliza várias tecnologias para o desenvolvimento e a manutenção de seus softwares cabendo destacar as seguintes: Java, JPA, PHP, Apache e MySQL, Oracle, ASP com Oracle, contêineres por meio de Kubernetes ou Docker, Python e outras tecnologias equivalentes para soluções de Inteligência Artificial, low code, podendo tais tecnologias ser alteradas conforme as necessidades institucionais. Ressalta-se que a maior parte dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software da ANS é realizada utilizando a linguagem de programação Java, constituindo-se como a principal tecnologia empregada no ambiente tecnológico institucional atualmente. Nesse contexto, é fundamental que o provedor da solução possua capacidade técnica para atuar de forma integrada ao ambiente tecnológico da ANS, assegurando compatibilidade, padronização, eficiência operacional e continuidade dos serviços prestados.

3.5. Detalhamento dos Serviços:

3.5.1. Lote 1 – Desenvolvimento de Software

3.5.1.1. Coordenação de Serviços

3.5.1.1.1. Coordenação técnica dos serviços e acompanhamento do andamento de todas as atividades desenvolvidas neste contrato, seja desenvolvimento de projetos através de sprints, seja atendimento de demandas pontuais não relacionadas a projetos, assim como supervisão dos colaboradores envolvidos nos serviços, delegação de responsabilidades e serviços à equipe, acompanhamento de seu desempenho funcional e controle dos indicadores de serviço estabelecidos.

3.5.1.1.2. Elaboração de relatórios de acompanhamento do serviço, assim como propostas de melhorias da execução do serviço, através da incorporação de novas informações e participação em reuniões solicitadas pela Equipe de Gerenciamento da Contratação (EGC).

3.5.1.1.3. Repasse de informações geradas durante a execução dos serviços e relatórios elaborados pela equipe técnica da CONTRATADA à Equipe de Gerenciamento da Contratação.

3.5.1.1.4. Atuação como preposto, representando a CONTRATADA.

3.5.1.2. Gerenciamento de Projetos

3.5.1.2.1. Consiste na prestação dos serviços de gerenciamento do desenvolvimento de novos sistemas e aplicações, ou módulos de sistemas já existentes.

3.5.1.2.2. Controle e progresso das atividades de ordens de serviços relativas a projetos, pendências e esclarecimentos, atualizando as ferramentas de acompanhamento operacional e gerencial, além de elaboração de qualquer relatório técnico de projetos que for solicitado pela CONTRATANTE.

3.5.1.2.3. Conduzir as reuniões de marcos dos projetos e as reuniões de controle e acompanhamento, promovendo o alinhamento das partes envolvidas, o acompanhamento das entregas e dos resultados, bem como o registro e encaminhamento das decisões e eventuais pendências.

3.5.1.2.4. Gerenciamento das mudanças em projetos, suas solicitações, autorizações, controlando o escopo, prazos e custos, realizando sua devida mensuração.

3.5.1.2.5. Criação e controle de linhas de base em cronogramas, realizando estimativas de prazos e/ou sugerindo seu particionamento, caso haja necessidade, inclusive elaborando uma estimativa inicial do projeto, segundo o fluxo de processos da área.

3.5.1.2.6. Análise de impactos e riscos dos projetos.

3.5.1.2.7. Execução da análise de viabilidade (pré-projeto), com elaboração de relatório, preparando a sua condução do projeto, inclusive a definição dos artefatos necessários.

3.5.1.2.8. As atividades previstas neste serviço deverão ser realizadas pelo profissional com perfil Scrum Master, que deverá facilitar a aplicação do framework Scrum, promovendo e conduzindo as cerimônias previstas, tais como Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review e Sprint Retrospective, bem como atuar na identificação e remoção de impedimentos, no acompanhamento da evolução das sprints e na promoção da melhoria contínua do processo de desenvolvimento.

3.5.1.3. Levantamento de Requisitos

3.5.1.3.1. O serviço de levantamento de requisitos consiste na identificação, análise e documentação das necessidades do negócio, visando garantir que as soluções de tecnologia da informação estejam plenamente alinhadas aos objetivos institucionais da CONTRATANTE, bem como na atuação orientada à gestão e evolução do produto, considerando as necessidades dos usuários e o valor a ser entregue pela solução.

3.5.1.3.2. Essa atividade envolve a interação com as áreas demandantes por meio de reuniões e análise de processos, de forma a compreender o contexto operacional, mapear demandas e traduzir essas necessidades em requisitos funcionais e não funcionais claros, completos e rastreáveis, podendo contemplar a elaboração de histórias de usuário, definição de critérios de aceitação e demais elementos necessários à adequada compreensão e implementação das funcionalidades.

3.5.1.3.3. Realizar a interlocução com as áreas de negócio sobre os projetos, apresentando as entregas ao usuário responsável, esclarecendo dúvidas, recebendo e avaliando solicitações de mudanças e promovendo a aprovação e aceitação dos entregáveis pelos usuários demandantes.

3.5.1.3.4. Adicionalmente, o serviço contempla a validação e a priorização dos requisitos junto às partes interessadas, bem como sua organização em artefatos formais que subsidiem o desenvolvimento, testes e implantação das soluções. Inclui, ainda, a gestão e priorização do Product Backlog, considerando o valor para o negócio, a criticidade das demandas, as necessidades dos usuários, as dependências existentes e os objetivos estratégicos da CONTRATANTE, de modo a orientar a equipe de desenvolvimento quanto à ordem de implementação das funcionalidades.

3.5.1.3.5. Inclui, ainda, o acompanhamento contínuo das mudanças de escopo e a gestão do ciclo de vida dos requisitos, assegurando consistência, qualidade e aderência às diretrizes tecnológicas e estratégicas da Agência.

3.5.1.4. Desenvolvimento de Software

3.5.1.4.1. Consiste na prestação de serviço de análise e desenvolvimento com foco em back-end de novos sistemas, seguindo a metodologia de gerenciamento e desenvolvimento de software da ANS, prevendo métodos ágeis e suas melhores práticas, conforme Manual de Metodologia Ágil da ANS (Apêndice A), devendo sempre considerar a versão mais atual. A CONTRATANTE poderá alterar ou atualizar esta metodologia quando julgar necessário, conforme maturidade dos seus processos.

3.5.1.4.2. O serviço de desenvolvimento de software compreende a implementação de sistemas, funcionalidades e integrações, a partir dos requisitos previamente definidos, com foco na entrega de soluções aderentes às necessidades institucionais da CONTRATANTE. Envolve atividades de codificação, versionamento e construção de software, observando padrões de desenvolvimento, boas práticas e diretrizes tecnológicas vigentes.

3.5.1.4.3. O objetivo é garantir a entrega de soluções funcionais, eficientes e alinhadas ao ambiente tecnológico existente.

3.5.1.4.4. Elaboração de novos documentos e atualização de documentação já existente. Análise da dependência entre projetos, atividades e recursos a serem utilizados no desenvolvimento, estimando esforço e implantação das soluções de sistemas da CONTRATANTE. Implantação e acompanhamento dos projetos em todos os ambientes da CONTRATANTE (desenvolvimento, homologação e produção).

3.5.1.4.5. Elaboração das especificações técnicas do software que serão desenvolvidos.

3.5.1.4.6. Manter a base de conhecimento de projetos e sistemas atualizada, e realizar todo o suporte e ajustes relativos à operação assistida, além da transferência de conhecimento devida à equipe responsável.

3.5.1.5. Testes de Software

3.5.1.5.1. Verificação dos erros encontrados nos projetos de sistemas, visando realizar entregas ao cliente dentro de um padrão de qualidade satisfatório.

3.5.1.5.2. Estabelecer um plano de testes de forma que ele possa ser reproduzido e reutilizado, criando assim um padrão.

3.5.1.5.3. Fazer um levantamento das não conformidades do desenvolvimento e modelagem do sistema, registrando brechas e realizando interface com o desenvolvedor.

3.5.1.5.4. Determinar os cenários e casos em que o teste foi aplicado, assim como a massa dados. Implementar roteiros e scripts de testes manuais e automatizados.

3.5.1.5.5. Pesquisa e estudo de ferramentas de testes automatizados. Participação nos projetos de implantação de ferramentas automatizadas de testes.

3.5.1.6. UX/UI (User Experience e User Interface)

3.5.1.6.1. O serviço de UX/UI (User Experience e User Interface) tem por objetivo projetar, validar e materializar as interfaces das soluções digitais da CONTRATANTE, garantindo que sejam intuitivas, acessíveis, eficientes e centradas nas necessidades dos usuários. Abrange desde a concepção visual, estruturação de conteúdo, prototipação até a efetiva codificação e implementação com foco no front-end dessas interfaces, assegurando a fidelidade do design e a qualidade da experiência de uso durante todo o ciclo de vida das aplicações.

3.5.1.6.2. Abrange atividades de pesquisa com usuários, análise de comportamento, definição de jornadas, criação de personas e desenvolvimento de protótipos, visando compreender o contexto de uso e orientar a concepção de interfaces que proporcionem melhor experiência de navegação e interação.

3.5.1.6.3. O serviço contempla a definição de padrões visuais e de usabilidade, elaboração de layouts, testes de usabilidade e validação contínua das interfaces desenvolvidas.

3.5.1.6.4. Busca-se assegurar consistência visual, acessibilidade, conformidade com diretrizes institucionais e melhoria contínua da experiência do usuário, contribuindo para maior satisfação, engajamento e efetividade no uso das plataformas digitais da CONTRATANTE.

3.5.1.6.5. Busca atender aos padrões de governo quando necessário, garantindo a melhor usabilidade possível em cada aplicativo.

3.5.1.7. Arquitetura de Software e Componentes

3.5.1.7.1. A visão estratégica destes serviços se confunde com o próprio desenvolvimento da aplicação já que, segundo a metodologia, é parte integrante do processo de prospecção e análise das soluções possíveis e viáveis para a execução de cada projeto, além do próprio desenvolvimento dos serviços e componentes a serem utilizados.

3.5.1.7.2. A arquitetura das informações e das aplicações é cada vez mais intrínseca ao projeto e deve ser considerada desde seu planejamento e acompanhada no decorrer de suas manutenções.

3.5.1.7.3. O desenho arquitetural dos novos sistemas, bem como suas alterações deverão ser apresentados à contratante, cabendo aprovar ou não o início do desenvolvimento de acordo com as definições arquiteturais apresentadas.

3.5.1.7.4. Este serviço também engloba a gestão do arcabouço arquitetural dos componentes, desenvolvimento em back-end e bibliotecas de serviços legados dos sistemas de TI, além do apoio, desenvolvimento e suporte à equipe de sustentação de sistemas no que diz respeito a soluções técnicas de problemas recorrentes, utilização da estrutura de componentes e arquitetura, geração de relatórios técnicos de prospecção de tecnologia e software livre e as formas de utilização pela equipe técnica da Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação (GETSI).

3.5.1.7.5. Ainda, há a necessidade, apontada pela GETSI, de fortalecer a infraestrutura da TI para atender demandas de serviços, barramentos e interoperabilidade entre outras plataformas, e órgãos públicos considerados estratégicos, como o Ministério da Saúde e a DATASUS.

3.5.1.7.6. Para complementar, temos ainda o levantamento das necessidades de negócio e a prospecção das tecnologias existentes e emergentes e sugestão de qual direção tecnológica é apropriada para concretizar a estratégia de TI e a arquitetura dos sistemas de negócio.

3.5.1.8. Engenharia de Inteligência Artificial (IA)

3.5.1.8.1. O serviço de Engenharia de Inteligência Artificial compreende o planejamento, desenvolvimento, validação e implantação de soluções baseadas em Inteligência Artificial, incluindo aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural, modelos preditivos, modelos generativos e demais técnicas correlatas, com foco no atendimento às necessidades institucionais da CONTRATANTE.

3.5.1.8.2. Análise do problema de negócio, levantamento de requisitos técnicos e funcionais, avaliação da viabilidade de uso de IA, definição da abordagem metodológica adequada e seleção de modelos, algoritmos, ferramentas, arquiteturas e componentes tecnológicos necessários ao desenvolvimento da solução.

3.5.1.8.3. Preparação, tratamento, curadoria, anonimização, saneamento, enriquecimento, rotulagem e estruturação de dados, quando aplicável, assegurando qualidade, consistência, rastreabilidade e adequação dos insumos utilizados no treinamento, ajuste, avaliação e operação dos modelos.

3.5.1.8.4. Desenvolvimento, treinamento, ajuste fino, comparação, validação e otimização de modelos de IA, considerando critérios técnicos e de negócio, como acurácia, precisão, robustez, desempenho, custo computacional, interpretabilidade, estabilidade, segurança, mitigação de vieses e aderência aos objetivos definidos pela CONTRATANTE.

3.5.2. Lote 2 – Demandas Pontuais

3.5.2.1. Coordenação de Serviços

3.5.2.1.1. Coordenação técnica dos serviços e o acompanhamento do andamento das todas as demandas pontuais relativas às plataformas digitais, à arquitetura de software e à engenharia de IA, assim como supervisão dos colaboradores envolvidos nos serviços, delegação de responsabilidades e serviços à equipe, acompanhamento de seu desempenho funcional e controle dos indicadores de serviço estabelecidos.

3.5.2.1.2. Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços, assim como propostas de melhorias da execução do serviço através da incorporação de novas informações e participação em reuniões solicitadas pela Equipe de Gerenciamento da Contratação (EGC). Repasse de informações geradas durante a execução dos serviços e relatórios elaborados pela equipe técnica da CONTRATADA à Equipe de Gerenciamento da Contratação.

3.5.2.1.3. Atuação como preposto, representando a CONTRATADA.

3.5.2.2. Demandas Pontuais Relativas Às Plataformas Digitais

3.5.2.2.1. Visa realizar a manutenção, evolução e melhorias em backend das plataformas digitais (Portal ANS e INTRANS) da CONTRATANTE.

3.5.2.2.2. Atualização de conteúdo das plataformas digitais, bem como alteração, adequação de funcionalidades, verificação e correção de erros ou problemas identificados nesses ambientes.

3.5.2.2.3. Correção de bugs, falhas de software e demais defeitos identificados em ambiente de desenvolvimento, homologação ou produção.

3.5.2.2.4. Esclarecimento de dúvidas técnicas e apoio aos usuários na utilização dos sistemas e funcionalidades disponibilizadas.

3.5.2.2.5. Atualização de plataformas tecnológicas, frameworks, bibliotecas, componentes e demais recursos necessários para garantir a segurança, compatibilidade e continuidade operacional das aplicações.

3.5.2.2.6. As atividades deverão ser executadas em conformidade com os padrões arquiteturais, de segurança, qualidade e governança definidos pela CONTRATANTE.

3.5.2.3. Demandas Pontuais Relativas à Arquitetura de Software e Componentes

3.5.2.3.1. O serviço de arquitetura de sistemas tem papel estratégico em garantir a continuidade, estabilidade e evolução das soluções já implantadas.

3.5.2.3.2. A arquitetura das informações e das aplicações permanece como elemento central durante todo o ciclo de vida dos sistemas, devendo ser continuamente avaliada, ajustada e aprimorada à medida que surgem novas demandas, correções e necessidades de adaptação.

3.5.2.3.3. Nesse sentido, a atuação arquitetural nas demandas pontuais envolve, por exemplo, a análise de impactos de mudanças, a proposição de melhorias estruturais, manutenção e evolução em backend e a preservação da integridade dos padrões tecnológicos adotados pela CONTRATANTE.

3.5.2.3.4. O serviço contempla a evolução do arcabouço arquitetural dos sistemas, incluindo componentes, integrações e bibliotecas reutilizáveis, bem como o apoio técnico à equipe de sustentação na resolução de problemas recorrentes e na definição de soluções estruturais mais eficientes.

3.5.2.3.5. Abrange, ainda, a elaboração de relatórios técnicos, a avaliação contínua de tecnologias existentes, emergentes, e o suporte à interoperabilidade entre sistemas e plataformas institucionais e externas.

3.5.2.3.6. Dessa forma, a arquitetura de sistemas contribui para a modernização gradual do ambiente tecnológico, garantindo sua aderência às diretrizes estratégicas e à necessidade de integração com outros órgãos e serviços essenciais.

3.5.2.3.7. Elaborando estudos e pareceres técnicos sobre a viabilidade de uma determinada tecnologia no que diz respeito à arquitetura tecnológica das soluções de sistemas nos devidos meios digitais, com a centralização das informações e serviços digitais propostos e sua adequação ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

3.5.2.4. UX/UI (User Experience e User Interface)

3.5.2.4.1. O serviço de UX/UI (User Experience e User Interface) tem por objetivo garantir que as soluções digitais da CONTRATANTE sejam intuitivas, acessíveis, eficientes e centradas nas necessidades dos usuários. Este serviço será responsável pela manutenção e evolução do front-end das aplicações durante todo o ciclo de vida das soluções.

3.5.2.4.2. Abrange atividades de pesquisa com usuários, análise de comportamento, definição de jornadas, criação de personas e desenvolvimento de protótipos, visando compreender o contexto de uso e orientar a concepção de interfaces que proporcionem melhor experiência de navegação e interação.

3.5.2.4.3. O serviço contempla a definição de padrões visuais, elaboração de layouts e validação contínua das interfaces desenvolvidas.

3.5.2.4.4. Aplicação de métodos de testes e avaliação da usabilidade de interfaces como: análise heurística, estudos comparativos e/ou geral de usabilidade, mapeamento de conteúdo, focus group, diário de uso continuado, card sorting, definição de amostra, preparação de roteiros, benchmarks, protótipos em papel e navegáveis.

3.5.2.4.5. Busca-se assegurar consistência visual, acessibilidade, conformidade com diretrizes institucionais e melhoria contínua da experiência do usuário, contribuindo para maior satisfação, engajamento e efetividade no uso das plataformas digitais da CONTRATANTE.

3.5.2.4.6. Planejamento e execução da manutenção do padrão visual dos sites da CONTRATANTE.

3.5.2.4.7. Elaboração de protótipos gráficos, fluxos navegacionais e auxiliar na validação com o usuário.

3.5.2.5. Demandas Pontuais Relativas à Engenharia de Inteligência Artificial (IA)

3.5.2.5.1. Integração técnica das soluções desenvolvidas, incluindo monitoramento de desempenho, acompanhamento de qualidade das respostas ou predições, identificação de degradações, apoio à correção de falhas, atualização de componentes e manutenção da aderência aos objetivos institucionais da CONTRATANTE.

3.5.2.5.2. Aplicação de práticas de MLOps/LLMOps, quando cabível, para versionamento, implantação, monitoramento, atualização e evolução contínua dos modelos e componentes de IA, assegurando confiabilidade, reprodutibilidade, escalabilidade e sustentabilidade técnica das soluções.

3.5.2.5.3. Definição e acompanhamento de métricas de avaliação, documentação técnica e funcional, registro de premissas, limitações e critérios de aceite, bem como mecanismos de explicabilidade, auditoria, controle de acesso, proteção de dados pessoais, gestão de riscos e uso responsável da IA.

3.5.2.5.4. Abrange a Integração das soluções de IA aos sistemas corporativos, bases de dados, APIs, fluxos de trabalho, painéis e aplicações internas, observando padrões de arquitetura, interoperabilidade, segurança da informação, privacidade, governança de dados e conformidade tecnológica.

3.6. Modalidade da Prestação do Serviço

3.6.1. Lote 1 e 2

3.6.1.1. Os serviços de objeto desta contratação serão executados de forma remota, sem dedicação exclusiva de mão de obra, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência. Em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 750/2023 e suas alterações, foram definidos modelos de remuneração distintos, considerando a natureza e as características dos serviços de cada lote.

3.6.1.1.1. Para o **Lote 1 – Desenvolvimento de Software**, será adotada a modalidade de pagamento por valor fixo por sprint executada, vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço e à aceitação das entregas, conforme os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência. A métrica de pagamento por sprint executada é uma abordagem eficaz em ambientes corporativos com experiência em processos ágeis, que é o caso da ANS. No início de cada sprint, um conjunto de histórias ou recursos a serem entregues é acordado. Essa lista é documentada em uma Ordem de Serviço, fornecendo ao gerenciamento do fornecedor uma trilha de auditoria de compromissos que o fornecedor assumiu. Ao final, são avaliadas as entregas e a contratada será remunerada de acordo com os resultados obtidos em combinação com níveis de serviços aferidos.

3.6.1.1.2. Para o **Lote 2 – Demandas Pontuais**, será adotada a modalidade de remuneração por preço fixo mensal vinculada ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. Essa modalidade considera a natureza continuada dos serviços de manutenção e evolução das soluções de TIC integrantes do portfólio de softwares das plataformas digitais abrangido pela contratação, composto por sistemas e aplicações que utilizam diferentes tecnologias, linguagens de programação, frameworks, bancos de dados e mecanismos de integração, conforme detalhamento constante em anexo específico (Apêndice E).

3.6.1.1.2.1 O modelo de remuneração visa assegurar a continuidade operacional, a disponibilidade, a estabilidade e o adequado funcionamento dos sistemas integrantes do portfólio, abrangendo as atividades de manutenção, evolução e suporte previstas neste Termo de Referência. O desempenho da contratada será aferido por meio de indicadores objetivos, níveis mínimos de serviço e critérios de avaliação definidos, com vistas a garantir o controle dos serviços prestados e subsidiar a gestão e a fiscalização contratual.

3.6.1.2. Nos termos do Modelo de Contratação de Soluções de TIC vigente (Portaria SGD/MGI nº 750/2023), para os serviços executados fora das dependências da CONTRATANTE, cabe exclusivamente à CONTRATADA o ônus pelo fornecimento e manutenção dos recursos necessários à perfeita execução contratual, incluindo hardware, licenças de software, conexão de dados e deslocamentos, não cabendo qualquer pleito de ressarcimento adicional por tais encargos.

3.6.1.3. Os serviços realizados de forma remota visam uma maior sustentabilidade, produção, qualidade, inovação e economicidade, seguindo por analogia a prática do Ministério da Fazenda, onde este tem indicado a possibilidade de contratação de serviço com execução remota para diversos serviços de TI.

3.6.1.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços deverá observar boas práticas relativas à segurança da informação e privacidade, especialmente as indicadas nos normativos internos da ANS e na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) em todas as atividades executadas durante o ciclo de desenvolvimento das aplicações.

3.6.1.5. Para a presente contratação está prevista a realização de reuniões periódicas para apresentação e acompanhamento dos resultados dos serviços prestados, abrangendo tanto as atividades de desenvolvimento de software quanto as demandas relacionadas às plataformas digitais, à arquitetura e à inteligência artificial.

3.6.1.6. A CONTRATADA deverá adotar meios adequados de comunicação, garantindo tempestividade, rastreabilidade e clareza nas interações. Quando necessário ou solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser utilizado recurso de videoconferência com câmera habilitada, visando favorecer a comunicação, a identificação dos participantes, a colaboração entre as equipes, a compreensão das demandas e a efetividade dos alinhamentos realizados remotamente. A utilização desse recurso será especialmente relevante em reuniões de planejamento, alinhamento técnico, apresentação de resultados, validação de entregas, tratativas críticas ou em quaisquer situações que demandem maior interação, colaboração e tomada de decisão entre as partes.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.2. A solução de TI está em aderência com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. Esta prestação de serviços está baseada na aferição por resultados através dos indicadores de níveis de serviços requeridos (avaliação de qualidade) - INS, conferindo à fiscalização o acompanhamento das entregas e prazos.

4.1.3. A prestação dos serviços de desenvolvimento de software deve observar, no que couber, os padrões e normas aplicáveis à engenharia de software, a exemplo de: ABNT NBR ISO/IEC-IEEE 12.207/2021 (Processos de ciclo de vida de software), ISO/IEC-IEEE 14.764/2006 (Processo de manutenção de software) e ISO/IEC-IEEE 25.010/2017 (Qualidade de Software).

4.1.4. O escopo do objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços em desenvolvimento de sistemas, atendimento a demandas pontuais referentes às plataformas digitais, à arquitetura de sistemas e à inteligência artificial. Sendo assim, podemos representar o escopo das atividades desta contratação conforme abaixo:

Lote	Serviço	Atividade
Lote 1 - Desenvolvimento de Software	Coordenação de Serviços	Coordenação técnica dos serviços prestados e dos colaboradores envolvidos.
	Gerenciamento de Projetos	Planejamento, acompanhamento e controle das atividades, gestão de prazos, riscos, recursos e comunicação com as partes interessadas.
	Levantamento de Requisitos	Identificação, análise e documentação das necessidades do negócio e requisitos funcionais e não funcionais.
	Desenvolvimento de Software	Desenvolvimento de sistemas corporativos, contemplando análise técnica, implementação de funcionalidades, integração de sistemas, aplicação de boas práticas de desenvolvimento e apoio à evolução das soluções de software.
	Testes de Software	Planejamento, elaboração e execução de testes funcionais, de integração, regressão e validação das funcionalidades desenvolvidas.
	UX/UI	Avaliação da usabilidade, análise da experiência do usuário, prototipação e validação de interfaces.

	Arquitetura de Software e Componentes	Desenho arquitetural dos sistemas e projetos, modelagem e evolução da arquitetura de sistemas, incluindo padrões, integrações e diretrizes tecnológicas.
	Engenharia de IA	Desenvolvimento, implantação de modelos de inteligência artificial, incluindo preparação de dados e monitoramento de desempenho.
Lote 2 - Demandas Pontuais	Coordenação de Serviços	Coordenação técnica dos serviços prestados e dos colaboradores envolvidos.
	Manutenção de Plataformas Digitais	Manutenção e aprimoramento contínuo de páginas e funcionalidades web, incluindo atualização de conteúdos, implementação de melhorias, correção de falhas e suporte às plataformas digitais.
	Arquitetura de Software e Componentes	Governança de arquitetura dos sistemas, bem como as alterações arquiteturais e suporte arquitetural e de serviços e sua reutilização. Utilização, manutenção e evolução da estrutura de componentes.
	UX/UI	Manutenção contínua da usabilidade e da experiência do usuário, incluindo análise de jornadas, identificação de oportunidades de melhoria, elaboração e evolução de protótipos, validação de interfaces e recomendação de ajustes voltados à acessibilidade, à navegabilidade e à eficiência na utilização dos sistemas. Analisar, desenvolver e manter layouts e protótipos.
	Engenharia de IA	Monitoramento, manutenção e evolução contínua de modelos de IA, incluindo atualização, otimização de desempenho, governança, rastreabilidade e adaptação às necessidades do negócio, garantindo confiabilidade, conformidade e uso responsável da tecnologia.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Lote 1 e 2

4.2.1.1. Em face da natureza dos serviços a serem contratados, que exige rápida e permanente atualização frente às novas tecnologias de informação, e visando manter a qualidade da sua prestação durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter o seu pessoal atualizado por meio de treinamento e reciclagem, de acordo com os serviços, programas computacionais, sistemas operacional, softwares básicos e/ou metodologias /melhores práticas que sejam de utilização da ANS.

4.2.1.2. A CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA sobre qualquer substituição de ferramenta, software básico, sistemas operacionais, metodologias e outros novos requisitos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da mudança.

4.2.1.3. A CONTRATANTE poderá solicitar adequação de profissionais quanto à utilização de novas tecnologias, ferramentas de apoio, gerenciamento de projetos, desenvolvimento de sistemas, linguagens de programação, aplicações, sistemas operacionais, monitoramento ou servidores de aplicação, que julgar pertinente à qualidade de execução dos serviços.

4.2.1.4. Ações de treinamento/reciclagem que se julguem necessárias no decorrer da execução contratual serão de responsabilidade da CONTRATADA, e não deverão constar em sua planilha de custos, uma vez que existe vedação legal ao pagamento de cursos e treinamentos para terceirizados pela Administração Pública, não podendo haver, portanto, qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Lote 1 e 2

4.3.1.2. O presente processo de contratação está aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.3.1.3. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

4.3.1.4. Instrução Normativa SEGES/ME Nº 81, de 25 de novembro de 2022 - Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência - TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;

4.3.1.5. Instrução Normativa SEGES Nº 58, de 8 de agosto de 2022 - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;

4.3.1.6. Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro 2022 - Dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.7. Instrução Normativa SEGES Nº 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.8. Instrução Normativa SEGES/ME Nº 26, de 13 de abril de 2022 - Dispõe sobre a dispensa, o parcelamento, a compensação e a suspensão de cobrança de débito resultante de multa administrativa e/ou indenizações, previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, não inscritas em dívida ativa;

4.3.1.9. Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão /MPDG - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta;

4.3.1.10. Instrução Normativa nº 49, de 30 de junho de 2020 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.1.11. Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022 regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.1.12. Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022 - Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.1.13. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

4.3.1.14. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.3.1.15. Decreto nº 12.572, de 04 de agosto de 2025 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação

4.3.1.16. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União; Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021 Aprovado pela Secretaria de Governo Digital Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação Atualização: SET/2025 7 de 52

4.3.1.17. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

4.3.1.18. Portaria SEGES/ME nº 938, de 2 de fevereiro de 2022 - Institui o catálogo eletrônico de padronização de compras, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, em atendimento ao disposto no inciso II do art. 19 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

4.3.1.19. Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

4.3.1.20. Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.21. Portaria SGD/MGI nº 6.679, de 17 de setembro de 2024 - Altera os Anexos I e II e inclui os Anexos VII e VIII da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal

4.3.1.22. Portaria SGD/MGI Nº 6.040, DE 11 DE AGOSTO DE 2025 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.23. Portaria SGD/MGI nº 4.777, de 16 de junho de 2026 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.1.24. Resolução Administrativa – RA Nº 81, de 2 de maio de 2023 e suas alterações – Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

4.3.1.25. Portaria SGD/MGI nº 3.656, de 16 de junho de 2026 - Institui o Roteiro de Métricas de Software do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Lote 1 e 2

4.4.1.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de ajustes pontuais, pequenas adequações e correções que a CONTRATANTE julgar necessárias, visando o aperfeiçoamento de suas funcionalidades de forma a garantir o funcionamento das soluções de TI.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Lote 1 e 2

4.5.1.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de dias especificados no item "início dos serviços", no modelo de execução de contrato deste termo de referência.

4.5.1.2. O horário de funcionamento da ANS é de segunda à sexta-feira, horário comercial (08:00 às 18:00). A CONTRATANTE deverá estar disponível no respectivo período para execução dos serviços estipulados neste TR, interação com as áreas da ANS, bem como com os responsáveis pela gestão e fiscalização contratual, participar das reuniões convocadas pela CONTRATANTE e executar as demais atividades e obrigações necessárias ao cumprimento do objeto e à adequada execução do contrato. A CONTRATANTE deverá seguir o estabelecido no tópico Modelo de Gestão do Contrato deste TR no que se refere a disponibilidade do preposto.

4.5.1.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste termo de referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.1.4. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressalta-se que a contagem de dias se iniciará a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia de resolução do mesmo.

4.5.1.5. Na execução dos serviços deverão ser observados os prazos estabelecidos no anexo do edital, no termo de referência e no Apêndice A (Manual de Metodologia Ágil de Gestão e Desenvolvimento de Sistemas da ANS) para os serviços do lote 1. Já para os serviços do lote 2 deve ser observado o apêndice B (Manual de Operações do Fluxo de Demandas Pontuais).

4.5.1.6. Os serviços devem ser prestados nos prazos máximos estipulados nos documentos de formalização de abertura de cada ordem de serviço emitidos pela CONTRATANTE, podendo haver prorrogação excepcional, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. Lote 1 e 2

4.6.1.1. A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação da ANS, ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas. A CONTRATADA deverá garantir que todos os profissionais a seu serviço que estejam alocados para os serviços na ANS tenham conhecimento das Políticas da Segurança da Informação, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas que tratam do assunto.

4.6.1.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditoria de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) relativa à conformidade dos requisitos de segurança da informação e privacidade previstos pela contratação.

4.6.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer as soluções de acordo com as políticas de segurança da informação da ANS, inclusive no que tange a registros de log e controle criptográficos, possibilitando a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de SIP. Deverá, ainda, definir um processo de gestão de riscos de SIP que envolvam a solução de TIC.

4.6.1.4. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial provinda da prestação dos serviços. Em caso de perda de quaisquer dessas informações, a CONTRATADA deverá notificar a EGC imediatamente por escrito.

4.6.1.5. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a parte infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

4.6.1.6. Devido à necessidade de acesso restrito para os serviços desta contratação, conforme descrito neste documento, será exigido os seguintes critérios:

4.6.1.7. A CONTRATADA deverá observar as disposições da Portaria 3435/91 do MTPS (NR/17 - Ergonomia);

4.6.1.8. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da ANS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos neste termo, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes;

4.6.1.9. A CONTRATADA deverá cuidar e comunicar à Equipe de Segurança da Informação para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da ANS sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

4.6.1.10. A CONTRATADA deverá implementar e manter, em conjunto com a CONTRATANTE, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.6.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de SIP especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade continuada do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

4.6.1.12. A CONTRATADA deverá realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de SIP relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.

4.6.1.13. Os requisitos tecnológicos de segurança e privacidade estão elencados no item "Requisitos Tecnológicos de Segurança da informação e Privacidade" deste termo de referência.

4.7. Requisitos de Adequação à Lei Geral de Proteção de dados Pessoais (LGPD)

4.7.1. A CONTRATADA deverá cumprir o que se dispõe na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.853/2019, realizando o tratamento de informações classificadas e proteção de dados pessoais, por parte dos colaboradores na execução deste serviço. A CONTRATADA também deverá seguir as orientações da Resolução Administrativa – RA Nº 81, de 2 de maio de 2023 (anexa ao Termo de Referência), ou versões atualizadas posteriormente, referente à Política de Segurança da Informação da ANS.

4.7.2. A CONTRATADA deverá evitar vazamento de informações mantendo sigilo e privacidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da ANS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos neste termo, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

4.7.3. A CONTRATADA deverá implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da CONTRATADA venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Ciência e Termo de responsabilidade e sigilo firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da CONTRATADA.

4.7.4. A CONTRATADA deverá definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato.

4.7.5. A CONTRATADA deverá realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018, quando da concepção de qualquer novo projeto, produto ou serviço.

4.7.6. A CONTRATADA deverá implementar controles de acesso baseados em uma política de controle de acesso para o objeto contratado, elaborada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, tendo em vista o princípio do menor privilégio, a segurança da informação e a privacidade, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto e a CONTRATANTE estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.7.7. A política deve estabelecer, dentre outros critérios, que se deve conceder autorizações de acesso apenas quando realmente sejam necessárias para o desempenho de uma atividade específica, definindo também protocolos para cadastramento, mecanismo de controle de acesso (como, por exemplo, validação de formulário), habilitação, inabilitação, atualização de direitos de acesso e exclusão de usuário, além de revisões periódicas da política.

4.7.8. A política também deve definir situações e protocolos para acesso a informações sensíveis, necessidades de não repúdio, situações que requerem autenticação via duplo fator e acesso via certificado digital, nos casos em que a CONTRATANTE julgar necessário.

4.7.9. A CONTRATADA deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE

4.7.10. A CONTRATADA deverá reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC, processamento não autorizado ou outro não cumprimento dos termos e condições contratuais.

4.7.11. O tratamento de incidentes de segurança da informação será realizado através da ferramenta de gestão de incidentes da ANS.

4.7.12. As glosas/sanções previstas por descumprimentos dos itens relacionados à segurança da informação e adequações à LGPD estão elencadas no item "Sanções referentes à Segurança da Informação e Privacidade (SIP)" deste termo de referência.

4.8. Desenvolvimento de software assistido por Inteligência Artificial

4.8.1. A CONTRATADA ao utilizar recursos, ferramentas ou soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA) como apoio às atividades de desenvolvimento e manutenção de software, deve observar as regras, limites e responsabilidades estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.2. A CONTRATANTE não possui, até o momento Política de Governança de Inteligência Artificial formalmente instituída. Entretanto, caso venha a ser estabelecida durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá observar e cumprir as diretrizes, regras e procedimentos nela definidos.

4.8.3. A utilização de ferramentas de IA deverá ocorrer de forma responsável, ética, segura e transparente, não substituindo a análise, validação técnica e responsabilidade profissional da equipe da CONTRATADA sobre os artefatos produzidos, códigos desenvolvidos, alterações realizadas, documentações geradas ou quaisquer entregas decorrentes da prestação dos serviços.

4.8.4. A CONTRATADA deverá assegurar que os recursos de IA utilizados no desenvolvimento, manutenção e evolução dos sistemas estejam alinhados às boas práticas de segurança da informação, privacidade, proteção de dados e aos padrões tecnológicos definidos pela CONTRATANTE.

4.8.5. Regras, limites e responsabilidades no uso de IA

4.8.5.1. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de Inteligência Artificial de forma consciente e controlada, sendo responsável por:

- Avaliar previamente a adequação da ferramenta de IA utilizada para cada finalidade;
- Revisar, validar e testar todo conteúdo, código-fonte, scripts, configurações, documentação ou qualquer outro artefato gerado com apoio de IA antes de sua disponibilização à CONTRATANTE;
- Garantir que a utilização de IA não resulte na inserção de informações incorretas, vulnerabilidades de segurança, códigos inseguros ou componentes incompatíveis com os padrões definidos pela CONTRATANTE;
- Manter o registro e a rastreabilidade das atividades relevantes em que ferramentas de IA tenham sido utilizadas, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- Assegurar que o uso de IA não comprometa a confidencialidade das informações, dados ou ativos tecnológicos da CONTRATANTE.

4.8.5.2. A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais envolvidos estejam orientados quanto ao uso responsável de recursos de Inteligência Artificial, garantindo a validação técnica, revisão e segurança dos artefatos produzidos com apoio dessas ferramentas. A utilização de IA não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela qualidade, conformidade e segurança das entregas realizadas.

4.8.5.3. A CONTRATADA não poderá utilizar recursos de IA para inserir, processar ou disponibilizar informações classificadas como sigilosas, dados pessoais, dados pessoais sensíveis, credenciais de acesso, códigos-fonte, informações estratégicas ou quaisquer outros dados protegidos, salvo quando houver autorização expressa da CONTRATANTE e utilização de ambiente devidamente autorizado.

4.8.6. Responsabilidade pelos custos decorrentes do uso de IA

4.8.6.1. Os custos relacionados à utilização de ferramentas de Inteligência Artificial, durante a execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, quando decorrentes de ferramentas próprias ou escolhidas por ela para execução das atividades contratadas.

4.8.6.2. A CONTRATANTE disponibilizará, quando aplicável e conforme sua disponibilidade técnica e institucional, a infraestrutura de ambiente necessária para desenvolvimento, testes ou execução de soluções de Inteligência Artificial em seus ambientes tecnológicos, não abrangendo necessariamente custos de ferramentas, licenciamento ou serviços externos utilizados pela CONTRATADA.

4.8.6.3. A CONTRATADA não poderá gerar custos adicionais para a CONTRATANTE na contratação de ferramentas de serviços de IA.

4.8.7. Privacidade e Segurança da Informação no uso de IA

4.8.7.1. A utilização de soluções de Inteligência Artificial deverá observar os requisitos de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação estabelecidos pela CONTRATANTE, pela legislação aplicável e pelas políticas internas vigentes.

4.8.7.2. A CONTRATADA deverá impedir o envio ou processamento, em ferramentas externas de IA, de informações classificadas como restritas, confidenciais, dados pessoais, dados pessoais sensíveis ou quaisquer informações cuja divulgação possa comprometer a segurança, a privacidade ou os interesses institucionais da CONTRATANTE, salvo mediante autorização formal.

4.8.7.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas para garantir que os dados, códigos-fonte, documentos, informações técnicas e demais ativos disponibilizados pela CONTRATANTE não sejam utilizados para treinamento, aprimoramento ou compartilhamento indevido por ferramentas de Inteligência Artificial utilizadas na execução contratual.

4.8.7.4. O uso de IA deverá permanecer sujeito aos processos de revisão, homologação, validação técnica e aceite definidos pela CONTRATANTE, não sendo considerada a utilização da ferramenta como critério suficiente para aprovação das entregas.

4.9. Requisitos Tecnológicos de Segurança da Informação e Privacidade

4.9.1. A CONTRATADA deverá também seguir os requisitos tecnológicos de segurança da informação listados abaixo:

4.9.2. No que tange as obrigações da SIP, a CONTRATADA deve propiciar a disponibilidade da solução de TIC e garantir a continuidade da solução implementada.

4.9.3. No processo referente à migração dos dados do sistema legado para o novo sistema, deverá possuir e implementar processo de gestão de mudanças adequado para que mudanças na organização, nos processos de negócio e nos recursos de processamento da informação sejam controlados e não afetem a segurança da informação e privacidade, reduzindo o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.9.4. Possuir e manter trilhas de qualidade e teste de software, e realizar desenvolvimento seguro, aderente ao disposto em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR.

4.9.5. Os dados pessoais utilizados em ambiente de TDH (teste, desenvolvimento e homologação) devem passar por um processo de anonimização.

4.9.6. A utilização dos dados pessoais em ambiente de TDH (teste, desenvolvimento e homologação), não anonimizados, deve ser autorizada pelo proprietário do ativo de informação.

4.9.7. Utilizar técnicas ou métodos apropriados para garantir exclusão ou destruição segura de dados pessoais (incluindo originais, cópias e registros arquivados), de modo a impedir sua recuperação no processo.

4.9.8. A aplicação desenvolvida pela CONTRATADA deverá ter funcionalidade para, ao fornecer a base de informações para órgãos de pesquisa, os dados pessoais sejam anonimizados ou pseudo anonimizados;

4.9.9. Possuir e implementar política de privacidade que atenda aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ser homologada pelo órgão CONTRATANTE, assegurando o adequado tratamento dos dados pessoais e principalmente sua classificação em sensíveis e não sensíveis, incluindo categorias de informações pessoais de saúde e informações pessoais financeiras.

4.9.10. A política deve estabelecer, dentre outros critérios, que se deve conceder autorizações de acesso apenas quando realmente sejam necessárias para o desempenho de uma atividade específica, definindo também protocolos para cadastramento, mecanismo de controle de acesso (como, por exemplo, validação de formulário), habilitação, inabilitação, atualização de direitos de acesso e exclusão de usuário, além de revisões periódicas da política.

4.9.11. A política também deve definir situações e protocolos para acesso a informações sensíveis, necessidades de não repúdio, situações que requerem autenticação via duplo fator e acesso via certificado digital, nos casos em que a CONTRATANTE julgar necessário.

4.9.12. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.9.13. Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC, processamento não autorizado ou outro não cumprimento dos termos e condições contratuais.

4.9.14. O tratamento de incidentes de segurança da informação será realizado através da ferramenta de gestão de incidentes da ANS.

4.9.15. Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da CONTRATADA venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos a/vos u/lizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Ciência e Termo de responsabilidade e sigilo firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da CONTRATADA.

4.9.16. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato.

4.9.17. Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, promoção, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.9.18. Informar e obter a anuência do órgão CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC.

4.9.19. Implementar e manter, em conjunto com a CONTRATANTE, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo

assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.9.20. Realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de SIP relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.

4.9.21. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial provinda da prestação dos serviços. Em caso de perda de quaisquer dessas informações, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente por escrito;

4.9.22. Indicar as diretrizes que deverão ser seguidas pela CONTRATADA para o desenvolvimento de software seguro.

4.9.23. O CONTRATANTE e a CONTRATADA realizarão a análise de impacto na proteção dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, devendo considerar as informações levantadas pelo relatório de impacto da CONTRATADA.

4.9.24. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei;

4.9.25. As sanções/glosas previstas por descumprimentos dos itens citados constam no item sanções referentes à Segurança da Informação e Privacidade (SIP) deste termo de referência.

4.10. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10.1. Lote 1 e 2

4.10.1.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.10.1.2. Naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros deverão ter catálogos, manuais, informativos e afins, confeccionados em Língua Portuguesa (Brasil) aceitando excepcionalmente e em comum acordo em Língua Inglesa – e na forma de links de acesso ao sítio de documentação da própria ANS, como base de conhecimento, sistema de Wiki ou outro que venha a ser definido por esta Agência.

4.10.1.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, o critério de sustentabilidade ambiental previsto na IN Nº 94 SGD/ME de 2022 e suas alterações, além de estar em conformidade, no que couber, com as práticas e diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, de forma a promover uma prestação de serviço consciente com a responsabilidade ambiental.

4.10.1.4. Para maior sustentabilidade no consumo de papel, os documentos técnicos e administrativos decorrentes da prestação dos serviços de desenvolvimento de software devem ser gerados e aprovados, preferencialmente de forma eletrônica. Entretanto, nos casos que a utilização de papel impresso for necessária deve ser utilizado papel com selo de procedência de florestas renováveis.

4.10.1.5. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e Nº 94 SGD /ME de 2022 – a CONTRATADA deverá priorizar, para o fornecimento do objeto, a utilização de bens que sejam no todo ou em parte compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.10.1.6. A Contratada deverá promover ambiente de trabalho pautado na ética, na igualdade de oportunidades, na diversidade, na inclusão, na acessibilidade e no respeito aos direitos humanos, adotando medidas para prevenir qualquer forma de discriminação, assédio ou violência no ambiente laboral.

4.10.1.7. As interfaces, conteúdos e funcionalidades desenvolvidos deverão respeitar a diversidade cultural, regional, étnica, religiosa e linguística da sociedade brasileira, evitando conteúdos discriminatórios, preconceituosos ou que reforcem estereótipos.

4.10.1.8. A Contratada deverá adotar, sempre que tecnicamente viável, práticas de desenvolvimento sustentável de software, visando à otimização do consumo de recursos computacionais, redução do processamento desnecessário, reutilização de componentes, eficiência na utilização de memória, processamento e armazenamento, bem como a implementação de soluções arquiteturais que contribuam para a redução do consumo energético dos ambientes computacionais, sem prejuízo dos requisitos de desempenho, segurança, disponibilidade e qualidade das soluções entregues (green coding).

4.11. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11.1. Lote 1 e 2

4.11.1.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.11.1.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.11.1.3. A forma de utilização necessária para o fornecimento dos serviços inerentes aos itens deste objeto contratual relacionados ao desenvolvimento de sistemas e demandas pontuais serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.11.1.4. A CONTRATANTE possui ferramenta de análise estática de código fonte, com suporte a várias linguagens de programação e capacidade de detectar bugs, códigos duplicados entre outros problemas no código. Esta ferramenta poderá ser alterada ou substituída a qualquer momento a critério da CONTRATANTE.

4.11.1.5. A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização da infraestrutura tecnológica necessária para o desenvolvimento de soluções baseadas em Inteligência Artificial, incluindo o ambiente computacional, recursos de processamento, plataformas e demais recursos tecnológicos institucionais definidos para viabilizar as atividades previstas no objeto contratual. Por sua vez, ferramentas de apoio ao desenvolvimento assistido por IA serão de custo de responsabilidade da CONTRATADA.

4.12. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.12.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos conforme apêndice anexo ao edital e ao termo de referência (METODOLOGIA ÁGIL DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS - Apêndice A).

4.12.2. A CONTRATADA poderá sugerir pequenas adaptações ou melhorias na metodologia proposta, que deverão ser analisadas e aprovadas a critério da CONTRATANTE.

4.13. Requisitos de Implantação

4.13.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos conforme apêndice anexo ao edital e ao termo de referência (METODOLOGIA ÁGIL DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS - Apêndice A).

4.13.2. A CONTRATADA poderá sugerir pequenas adaptações ou melhorias na metodologia proposta, que deverão ser analisadas e aprovadas a critério da CONTRATANTE.

4.14. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.14.1. Lote 1 e 2

4.14.1.1. Os requisitos de garantia estão explicitados no item "*Especificação da Garantia do Serviço*" do modelo de execução do contrato.

4.15. Requisitos de Experiência Profissional

4.15.1 Lote 1 e 2

4.15.1.1. A especificação da formação, capacitação e o tempo de experiência são imprescindíveis para garantir o bom desenvolvimento dos serviços a serem desempenhados pelos perfis, conferindo maior qualidade e agilidade às atividades de análise, desenvolvimento de códigos, elaboração de casos de testes, dentro outras, devido ao alto grau de complexidade técnica intelectual conferida nestes serviços.

4.15.1.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA a seleção de recursos humanos, conforme qualificação e necessidade apresentada pela CONTRATANTE para a execução dos serviços durante a vigência do contrato.

4.15.1.3. É importante que os profissionais alocados possuam os requisitos técnicos e de qualificação compatíveis com a natureza e a especificidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, sendo necessário o atendimento aos requisitos mínimos de formação, conhecimentos e experiência profissional especificados neste neste instrumento, de forma a garantir a adequada execução dos serviços e o atendimento aos níveis de qualidade e desempenho esperados pela Agência.

4.15.1.4. A experiência será comprovada por currículo apresentado pela empresa CONTRATADA. As qualificações pessoais deverão ser atestadas pela CONTRATADA nas devidas entrevistas com os seus empregados. Além disso, os currículos dos profissionais deverão ser armazenados no sistema de gestão de contratos da CONTRATANTE no momento do ingresso de novo recurso, ficando disponíveis a qualquer tempo para consulta.

4.15.1.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, a comprovação da formação e capacitação dos profissionais alocados no contrato, através da apresentação dos requisitos solicitados para os perfis, como certificados, diplomas e comprovações de experiência devidamente assinados e atestados por órgãos competentes, como forma de garantir cumprimento da formação, capacitação e experiência dos profissionais que este documento prevê. A CONTRATADA terá a obrigação de fornecer as documentações solicitadas no prazo máximo de 24 horas do pedido.

4.15.1.6. Dado a natureza desta contratação por execução remota, torna-se obrigatório que todos os profissionais tenham fluência na língua portuguesa do Brasil (fala, leitura e escrita), pois estas habilidades são fundamentais para comunicação entre equipes, área da TI e toda a ANS.

4.15.1.7. O quadro abaixo estipula os requisitos de qualificação da equipe necessários para o desempenho das funções e prestação dos serviços, conforme nomenclatura extraída da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023:

4.15.2. Lote 1 – Desenvolvimento de Software

Perfil	Qualificação

Coordenador Técnico (GEPRO)	**Definição:** Executa a Coordenação Técnica dos serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas desta contratação, assim como a supervisiona os colaboradores envolvidos nos serviços, delega responsabilidades e serviços à equipe, acompanha seu desempenho funcional e controla os indicadores de serviço estabelecidos.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, ou demais cursos da área de TI, ou Administração; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Experiência: 8 (oito) anos em coordenação e gestão de equipes de sistemas de TI, na condução e acompanhamento de projetos e sistemas de TI.
	Conhecimento desejável: Gerenciamento de projetos, liderança de equipes e desenvolvimento de pessoas, metodologia ágil e língua inglesa para leitura de textos técnicos.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, disposição, equilíbrio emocional, experiência na condução de trabalhos em equipe, comprometimento, motivação, empatia, organização, poder de negociação, gestão de conflitos, pró atividade, agregador e persistência.
Scrum Master (SCRUM)	**Definição:** Gerencia o projeto de desenvolvimento de sistemas, utilizando práticas e metodologias ágeis, bem como facilita a aplicação do framework Scrum e a adequada realização dos eventos Scrum. Realiza o acompanhamento do planejamento, dos prazos, dos riscos, das dependências, dos impactos e das entregas. Atua na identificação e remoção de impedimentos, no acompanhamento da evolução das Sprints, no fortalecimento da autogestão e na promoção da melhoria contínua do processo de desenvolvimento, além de facilitar a colaboração entre o time Scrum e as partes interessadas, em consonância com as diretrizes de governança estabelecidas.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Matemática, Análise de Sistemas, Engenharia ; ou 16 anos de experiência nas atividades requeridas para este perfil.
	Capacitação: Certificação PMP válida ou Pós-graduação em Gerenciamento de Projetos (carga horária mínima 360 horas) ou Certificado Scrum Master ou curso de Scrum Master com carga mínima de 16hs.
	Experiência: 8 (oito) anos em Tecnologia da Informação, sendo 4 (quatro) anos em gerenciamento de projetos de sistemas de TI, utilizando metodologia ágil ou tradicional.
	Conhecimento desejável: Gerência de projetos, liderança de equipes de desenvolvimento de projetos de TI, metodologia ágil e língua inglesa para leitura de textos técnicos.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, disposição, equilíbrio emocional, trabalhar em equipe, comprometimento, empatia, organização, poder de negociação, habilidade para administrar conflitos, visão estratégica com orientação para resultados.
Analista de Requisitos	**Definição:** Atua no levantamento de requisitos e esclarecimentos das necessidades do negócio, na definição e comunicação dos itens do Product Backlog e na sua contínua ordenação de acordo com os objetivos de negócio e as metas do produto. Responsável pela interlocução com stakeholders, promovendo o alinhamento de expectativas, a validação de requisitos e o esclarecimento de dúvidas ao longo do ciclo de desenvolvimento. Gerencia as solicitações de mudança e a incorporação de novos requisitos ao Product Backlog, assegurando sua adequada ordenação, transparência e rastreabilidade, de modo a maximizar o valor do produto e os resultados esperados.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Matemática, Análise de Sistemas, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Certificação Product Owner (CSPO) ou Pós-graduação concluída em Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas); e curso de Análise de Ponto de Função, com carga horária mínima de 8 (oito) horas;

(ANR-03)	
	Experiência: 8 (oito) anos em análise de requisitos de sistemas e análise de negócio e relacionamento com clientes e usuários, utilizando metodologia ágil ou tradicional (experiência como Product Owner, de preferência).
	Conhecimento desejável: Low-Code, gerenciamento de projetos, liderança, metodologia ágil, gestão de governança de identidade, análise em pontos de função, processos de negócio, estruturação de req. e apoio à prototipação assistido por IA, língua inglesa para leitura de textos técnicos e UML.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, equilíbrio emocional, empatia, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
Desenvolvedor Sênior (DESENV-03)	**Definição:** Responsável por executar a análise e desenvolvimento de software, implementação e evolução dos sistemas, a partir de especificações definidas, utilizando linguagens de programação, frameworks e boas práticas de metodologia ágil. Compete a este perfil realizar a codificação, correção de falhas e otimização de desempenho, bem como apoiar a documentação técnica e colaborar com as demais equipes envolvidas, visando garantir a qualidade, segurança e efetividade das soluções entregues.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Matemática, Análise de Sistemas, Engenharia, ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Fundamentos de IA: Conhecimento em bibliotecas de aprendizado de máquina/IA. (min 16h)
	Experiência: 8 (oito) anos em análise e desenvolvimento de sistemas em tecnologias JAVA, PHP, Python e outras linguagens equivalentes (IA) ou Low-Code (Mendix), com banco de dados Oracle, utilizando metodologia ágil ou tradicional.
	Conhecimento desejável: SQL, arquitetura Java, plataformas Low-Code (Mendix), Python para IA (TensorFlow, PyTorch e Scikit-learn), gerenciamento de projetos, liderança, metodologia ágil Scrum, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API's, gestão de governança de identidade, língua inglesa para leitura de textos técnicos, automação e ampliação de cobertura de testes assistido por IA, ferramentas de versionamento, padrões de W3C e de acessibilidade e padrões do governo eletrônico.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, equilíbrio emocional, empatia, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
Desenvolvedor Pleno (DESENV-02)	**Definição:** Responsável por executar a análise e desenvolvimento de software, implementação e evolução dos sistemas, a partir de especificações definidas, utilizando linguagens de programação, frameworks e boas práticas de metodologia ágil. Compete a este perfil realizar a codificação, correção de falhas e otimização de desempenho, bem como apoiar a documentação técnica e colaborar com as demais equipes envolvidas, visando garantir a qualidade, segurança e efetividade das soluções entregues.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Matemática, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 12 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Fundamentos de IA: Conhecimento em bibliotecas de aprendizado de máquina/IA. (min 16h)
	Experiência: 6 (seis) anos em análise e desenvolvimento de sistemas em tecnologias JAVA, PHP, Python e outras linguagens equivalentes (IA), Low-Code (Mendix) com banco de dados Oracle metodologia ágil ou tradicional.
	Conhecimento desejável: SQL, plataformas Low-Code (Mendix), Python para IA (TensorFlow, PyTorch e Scikit-learn), metodologia ágil Scrum, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API's, gestão de governança de identidade, língua inglesa para leitura de textos técnicos, automação

	e ampliação de cobertura de testes assistido por IA, ferramentas de versionamento, padrões de W3C e de acessibilidade e padrões do governo eletrônico.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
Analista de Testes (ATQ-02)	**Definição:** Responsável por planejar, elaborar, executar e documentar testes funcionais e não funcionais, com base nos requisitos do sistema, visando assegurar a qualidade, confiabilidade e aderência das soluções às especificações estabelecidas. Compete a este perfil identificar, registrar e acompanhar defeitos, definir estratégias e cenários de teste, preparar dados e ambientes de teste, bem como apoiar a automação de testes e a validação de correções, contribuindo para a mitigação de riscos e a garantia da entrega de software em conformidade com os padrões de qualidade definidos.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 12 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Experiência: 6 (seis) anos ou mais atuando em processos de homologação e testes, elaboração de roteiros e documentos de apoio a homologação, elaboração, execução e manutenção de cenários de testes (automatizados ou não), validação de artefatos, criação de massa de teste, inspeção de qualidade de software.
	Conhecimento desejável: Ferramentas de qualidade e testes de software e ferramenta de versionamento, SQL, arquitetura Java, plataformas Low-Code (Mendix), metodologia ágil Scrum , desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API's, gestão de governança de identidade, língua inglesa para leitura de textos técnicos, automação e ampliação de cobertura de testes assistido por IA.
	Qualificações pessoais desejáveis: Detalhista, boa comunicação, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
Analista UX /UI (AUX/UI-02)	**Definição:** Responsável por fazer o planejamento, concepção e evolução da experiência do usuário e das interfaces digitais, e por definir a arquitetura da informação e o design dos sistemas da ANS, com foco em usabilidade, acessibilidade e eficiência na interação. Envolve a realização de pesquisas e estudos de usabilidade, prototipação e validação de soluções, bem como a elaboração de pareceres técnicos sobre a adoção de novos padrões visuais e tecnologias de interação, assegurando melhorias contínuas, alinhamento às diretrizes de acessibilidade e identidade digital, e aderência aos objetivos de negócio.
	Formação: Curso superior completo em Engenharia, Ciências da Computação, Análise de Sistemas, Web Design, ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Pós-graduação em UX/UI Designer com carga horária mínima de 300 horas ou Cursos Livres ou Bootcamps focado em UX/UI Designer (mín. 80h somados);
	Experiência: 8 (oito) anos ou mais em design de produtos digitais, com sólido domínio em arquitetura de informação, definição de fluxos de navegação e prototipagem de alta fidelidade. Experiência comprovada na aplicação de conceitos de usabilidade e Interação Humano-Computador (IHC). Vivência em metodologias ágeis e colaboração técnica com times de desenvolvimento, utilizando ferramentas de design e gestão de ativos digitais para garantir a viabilidade técnica e estética das soluções.
	Conhecimento desejável: Metodologia ágil, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, estruturação de req. e apoio à prototipação assistido por IA, língua inglesa para leitura de textos técnicos, ferramenta de versionamento, padrões de W3C e de acessibilidade e padrões do governo eletrônico.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.

Arquiteto de Software (ARQSOF-02)	**Definição:** Realiza o desenho arquitetural dos novos sistemas, bem como alterações arquiteturais de sistemas existentes que deverão serem apresentados pelo provedor à área requisitante da solução, cabendo a este aprovar ou não o início do desenvolvimento de acordo com as definições arquiteturais apresentadas. Gere o arcabouço arquitetural dos componentes e bibliotecas de serviços legados dos sistemas de TI, além do apoio, desenvolvimento e suporte à equipe de sustentação de sistemas, no que diz respeito a soluções técnicas de problemas recorrentes, utilização da estrutura de componentes e arquitetura, geração de relatórios técnicos de prospecção de tecnologia e software livre e as formas de utilização pela equipe técnica da Gerência de Tecnologia da Informação.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Cursos de extensão que compõem a arquitetura Jakarta EE ou Spring Boot com carga horária mínima de 30 horas .
	Experiência: 8 (oito) anos de análise, planejamento, execução e/ou acompanhamento da implantação de novos projetos, e em projetos de integração e estruturas de sistemas, em especial em Java.
	Conhecimento desejável: Oracle, SQL, plataformas Low-Code (Mendix), metodologia ágil, arquitetura e governança de fluxos de desenvolvimento assistido por IA, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API, gestão de governança de identidade, processos de negócios, língua inglesa para leitura de textos técnicos, ferramentas de qualidade e testes e ferramentas de versionamento. Domain-Driven Design (DDD) e Microserviços, Especialista em Cloud (Azure ou AWS), DevSecOps e CI/CD Pipeline e Enterprise Integration Patterns (EIP).
	Qualificações pessoais desejáveis: Saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização, boa comunicação e proatividade.
Engenheiro de IA (IA-ENG-03)	**Definição:** Responsável pela arquitetura e governança de soluções de Inteligência Artificial, provendo suporte técnico transversal a múltiplos projetos e áreas requisitantes. Elabora estudos de prospecção tecnológica, define modelos de integração de APIs de IA e assegura a sustentabilidade e segurança das implementações. Garante que as novas soluções de IA estejam alinhadas às diretrizes de arquitetura corporativa e conformidade legal da instituição.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Matemática, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Pós-graduação em Inteligência Artificial, Ciência de Dados ou Aprendizado de Máquina (*Machine Learning*). IA Generativa e APIs: Experiência no uso de APIs de LLM e frameworks de orquestração como LangChain (min. 30h)
	Experiência: 8 anos em desenvolvimento de software, com pelo menos 4 anos focados em projetos de IA e Ciência de Dados. Experiência comprovada em arquitetura e implementação de soluções utilizando LLMs e IA Generativa.
	Conhecimento desejável: SQL, arquitetura Java, Python para IA (TensorFlow, PyTorch e Scikit-learn), metodologia ágil, arquitetura e governança de fluxos de desenvolvimento assistido por IA, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API, estruturação de req. e apoio à prototipação assistido por IA, língua inglesa para leitura de textos técnicos, ferramentas de qualidade e testes e ferramentas de versionamento.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.

4.15.3. Lote 2 – Demandas Pontuais

Perfil	Qualificação

Coordenador Técnico (GEPRO)	**Definição:** Executa a Coordenação Técnica dos serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas desta contratação, assim como a supervisiona os colaboradores envolvidos nos serviços, delega responsabilidades e serviços à equipe, acompanha seu desempenho funcional e controle dos indicadores de serviço estabelecidos.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, ou demais cursos da área de TI, ou Administração; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Experiência: 8 (oito) anos em coordenação e gestão de equipes de sistemas de TI e na condução dos serviços relacionados.
	Conhecimento desejável: Gerenciamento de projetos, liderança de equipes e desenvolvimento de pessoas, metodologia ágil e língua inglesa para leitura de textos técnicos.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, disposição, equilíbrio emocional, experiência na condução de trabalhos em equipe, comprometimento, motivação, empatia, organização, poder de negociação, gestão de conflitos, pró atividade, agregador e persistência.
Desenvolvedor Sênior (DESENV-03)	**Definição:** Responsável por executar a análise e desenvolvimento de software, implementação e evolução dos sistemas, a partir de especificações definidas, utilizando linguagens de programação, frameworks e boas práticas de metodologia ágil. Compete a este perfil realizar a codificação, correção de falhas e otimização de desempenho, bem como apoiar a documentação técnica e colaborar com as demais equipes envolvidas, visando garantir a qualidade, segurança e efetividade das soluções entregues.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Matemática, Análise de Sistemas, Engenharia, ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Fundamentos de IA: Conhecimento em bibliotecas de aprendizado de máquina/IA. (min 16h)
	Experiência: 8 (oito) anos em análise e desenvolvimento de sistemas em tecnologias JAVA, PHP, PL/SQL, Python e outras linguagens equivalentes (IA) ou Low-Code (Mendix), com banco de dados Oracle, utilizando metodologia ágil ou tradicional.
	Conhecimento desejável: Língua inglesa para leitura de textos técnicos, metodologia ágil (SCRUM de preferência), processos, gerenciamento de projetos, UML, arquitetura Java, SQL, plataformas Low-Code (Mendix), Business Process Management (BPM), Análise em Pontos de Função, Enterprise Bus Service (EBS), todas as tecnologias web e cliente-servidor utilizadas no ambiente descrito neste documento.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, equilíbrio emocional, empatia, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
	Definição: Responsável por fazer o planejamento, concepção e evolução da experiência do usuário e das interfaces digitais, e por definir a arquitetura da informação e o design dos sistemas da ANS, com foco em usabilidade, acessibilidade e eficiência na interação. Envolve a realização de pesquisas e estudos de usabilidade, prototipação e validação de soluções, bem como a elaboração de pareceres técnicos sobre a adoção de novos padrões visuais e tecnologias de interação, assegurando melhorias contínuas, alinhamento às diretrizes de acessibilidade e identidade digital, e aderência aos objetivos de negócio.

Analista UX/UI (AUX/UI-02)	**Formação:** Curso superior completo em Engenharia, Ciências da Computação, Análise de Sistemas, Desenho Industrial, Web Design, Design Gráfico, ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Pós graduação em UX/UI Designer com carga horária mínima de 300 horas ou Cursos Livres ou Bootcamps focado em UX/UI Designer (mín. 80h somados);
	Experiência: 8 (oito) anos ou mais em design de produtos digitais, com sólido domínio em arquitetura de informação, definição de fluxos de navegação e prototipagem de alta fidelidade. Experiência comprovada na aplicação de conceitos de usabilidade e Interação Humano-Computador (IHC). Vivência em metodologias ágeis e colaboração técnica com times de desenvolvimento, utilizando ferramentas de design e gestão de ativos digitais para garantir a viabilidade técnica e estética das soluções.
	Conhecimento desejável: Língua inglesa para leitura de textos técnicos, padrões de W3C e de acessibilidade, padrões do governo eletrônico, análise em pontos de função. Experiência em tecnologias Microsoft (Sharepoint, .NET, etc.).
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.
Arquiteto de Sistemas (ARQSOF-02)	**Definição:** Realiza a manutenção arquitetural de sistemas, bem como alterações arquiteturais de sistemas existentes que deverão serem apresentados pelo provedor à área requisitante da solução. Gere o arcabouço arquitetural dos componentes e bibliotecas de serviços legados dos sistemas de TI no que diz respeito a soluções técnicas de problemas recorrentes, utilização da estrutura de componentes e arquitetura, geração de relatórios técnicos de prospecção de tecnologia e software livre e as formas de utilização pela equipe técnica da Gerência de Tecnologia da Informação.
	Formação: Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Cursos de extensão que compõem a arquitetura Jakarta EE ou Spring Boot com carga horária mínima de 30 horas .
	Experiência: 8 (oito) anos de análise, planejamento, execução e /ou acompanhamento da implantação de novos projetos, e em projetos de integração e estruturas de sistemas, em especial em Java.
	Conhecimento desejável: Oracle, SQL, plataformas Low-Code (Mendix), metodologia ágil, arquitetura e governança de fluxos de desenvolvimento assistido por IA, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API, gestão de governança de identidade, processos de negócios, língua inglesa para leitura de textos técnicos, ferramentas de qualidade e testes e ferramentas de versionamento. Domain-Driven Design (DDD) e Microserviços, Especialista em Cloud (Azure ou AWS), DevSecOps e CI/CD Pipeline e Enterprise Integration Patterns (EIP).
	Qualificações pessoais desejáveis: Saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização, boa comunicação e proatividade.
	Definição: Responsável pela arquitetura e governança de soluções de Inteligência Artificial, provendo conhecimento transversal a múltiplos sistemas e áreas requisitantes. Elabora estudos de prospecção tecnológica e assegura a sustentabilidade e segurança das implementações. Garante que as novas soluções de IA estejam alinhadas às diretrizes de arquitetura corporativa e conformidade legal da instituição.

Engenheiro de IA (IA-ENG-03)	**Formação:** Curso superior completo em Informática, Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Matemática, Engenharia ou demais cursos da área de TI; ou 16 anos de experiência nas atividades requerida para este perfil.
	Capacitação: Pós-graduação em Inteligência Artificial, Ciência de Dados ou Aprendizado de Máquina (*Machine Learning*). IA Generativa e APIs: Experiência no uso de APIs de LLM e frameworks de orquestração como LangChain (min. 30h)
	Experiência: 8 anos em desenvolvimento de software, com pelo menos 4 anos focados em projetos de IA e Ciência de Dados. Experiência comprovada em arquitetura e implementação de soluções utilizando **LLMs e IA Generativa**.
	Conhecimento desejável: SQL, arquitetura Java, Python para IA (TensorFlow, PyTorch e Scikit-learn), metodologia Ágil, arquitetura e governança de fluxos de desenvolvimento assistido por IA, desenvolvimento de software e pipelines assistido por IA, ferramentas de gerenciamento de API, estruturação de req. e apoio à prototipação assistido por IA, língua inglesa para leitura de textos técnicos, ferramentas de qualidade e testes e ferramentas de versionamento.
	Qualificações pessoais desejáveis: Boa comunicação, saber resolver problemas, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e proatividade.

4.16. Requisitos de Formação da Equipe

4.16.1. Lote 1 – Desenvolvimento de Software

4.16.1.1. Para as equipes deste lote, os serviços previstos serão: de análise de negócios, levantamento de requisitos, estudos de pré-projeto, análise de viabilidade, gerenciamento de projetos, projeto gráfico e prototipação, usabilidade e experiência do usuário, arquitetura das informações, análise arquitetural (componentes e serviços) dos sistemas, desenvolvimento de aplicações, testes de software, implantação, documentação, acompanhamento dos projetos de sistemas e engenharia de IA.

4.16.1.2. Descrição dos perfis profissionais requeridos para composição de equipe:

Perfil	Descrição da Atuação
COORDENADOR TÉCNICO	Atua gestão dos serviços, na organização das atividades dos times, no monitoramento e solução de conflitos, no apoio à tomada de decisão técnica, na aplicação das melhores práticas de gerenciamento de projetos para assegurar a entrega de uma ou mais soluções em conjunto.
SCRUM MASTER	Atua na facilitação do processo de desenvolvimento ágil de software, orientando as equipes de desenvolvimento, acompanhando, identificando e eliminando impedimentos e promovendo o uso de padrões e melhores práticas ágeis. O Scrum Master busca garantir o bom funcionamento de processos e atividades ágeis, além de ser responsável pelo gerenciamento dos projetos e por liderar reuniões previstas no processo de desenvolvimento. O Scrum Master busca assegurar uma ligação consistente entre as equipes de negócios e a equipe de desenvolvedores, facilitando a comunicação e auxiliando no aprofundamento do domínio do negócio, objeto da implementação.
ANALISTA DE REQUISITOS SÊNIOR	Atua na identificação, definição e documentação de processos de negócios e de requisitos de software a serem implementados. Atua, também, na propositura de funcionalidades e na organização das informações, no comportamento e fluxo do processo da aplicação satisfazendo as necessidades de negócio declaradas e não declaradas. É responsável, ainda, pela definição e comunicação dos objetivos do produto, pela gestão e contínua ordenação do Product Backlog, pelo detalhamento e priorização dos itens de acordo com o valor para o negócio e os objetivos organizacionais, bem como pelo esclarecimento de dúvidas das equipes técnicas, validação dos requisitos e acompanhamento das entregas
	Atua na codificação, design de componentes, construção de aplicações, implementação de software em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de

DESENVOLVEDOR SÊNIOR	software. O desenvolvedor de software busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.
DESENVOLVEDOR PLENO	Atua na codificação, design de componentes, construção de aplicações, implementação de software em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de software. O desenvolvedor de software busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.
ANALISTA DE TESTES PLENO	Atua na garantia da entrega de software com alta qualidade, planejando, implementando e automatizando os testes de software e de garantia de qualidade de software. O analista de Teste e Qualidade busca desenvolver planos de teste, criar casos de teste, escrever código de automação de teste e relatar resultados, avaliar a qualidade técnica e funcional dos produtos, identificar riscos e possíveis falhas relacionadas aos códigos e funcionalidades entregues.
ANALISTA DE UX/UI - SÊNIOR	Atua na criação de soluções tecnológicas para melhorar a experiência do usuário de um produto ou serviço de software. Atua também na definição das características de interface com o usuário (design), de modo a garantir usabilidade e disposição da informação no meio de comunicação.
ARQUITETO DE SOFTWARE SÊNIOR	Atua no apoio à tomada de decisão técnica em relação as diferentes arquiteturas de software, na análise e garantia do máximo de retorno esperado de uma arquitetura de software em termos de performance, segurança e relação custo/benefício, no acompanhamento da construção do software atuando proativamente na proposição de soluções técnicas, no diagnóstico de problemas e na superação de obstáculos relacionados à codificação e implementação dos frameworks e componentes.
ENGENHEIRO DE IA SÊNIOR	Atua na aplicação de técnicas avançadas de análise e lógica, incluindo aprendizado de máquina, para interpretar eventos, automatizar decisões e ações. Atuam também em áreas como desenvolvimento de modelos de IA, integração de sistemas de IA em aplicações e otimização de processos através de automação inteligente.

4.16.1.3. A CONTRATADA deverá cumprir a composição mínima do time conforme perfis e suas respectivas quantidades, conforme tabela abaixo:

Código Perfil	**Perfis Profissionais**	**Quantidade**	**Compartilhamento / alocação**
GERPRO	COORDENADOR TÉCNICO	1	Pode ser compartilhado entre os 6 projetos e os serviços de demandas pontuais
SCRUM	SCRUM MASTER	3	1 (um) Scrum Master pode ser compartilhado em até 2 projetos
ANR-03	ANALISTA DE REQUISITOS SÊNIOR	6	Não podem ser compartilhados entre projetos
DESENV-03	DESENVOLVEDOR SÊNIOR	12	Não podem ser compartilhados entre projetos
DESENV-02	DESENVOLVEDOR PLENO	6	Não podem ser compartilhados entre projetos
ATQ-02	ANALISTA DE TESTES PLENO	6	Não podem ser compartilhados entre projetos

AUX/UI-02	ANALISTA DE UX/UI SÊNIOR	3	1 (um) Analista pode ser compartilhado em até 2 projetos
ARQSOF-02	ARQUITETO DE SOFTWARE SÊNIOR	3	1 (um) arquiteto pode ser compartilhado em até 2 projetos
IA-ENG-03	ENGENHEIRO DE IA SÊNIOR	3	1 (um) Engenheiro de IA pode ser compartilhado em até 2 projetos

4.16.2. Lote 2 – Demandas Pontuais

4.16.2.1. Para a equipe deste lote, os serviços prestados serão de manutenções corretivas, adaptativas e pequenas evoluções das plataformas digitais da ANS (Portal ANS e INTRANS), manutenção e evolução de layouts, usabilidade e experiência do usuário, definições e manutenções da arquitetura de sistemas e ambiente computacional, verificações de erros ou problemas complexos em sistemas corporativos, geração de relatórios de métricas e demandas específicas relativas à engenharia de IA.

4.16.2.2. Descrição dos perfis profissionais requeridos para composição de equipe:

Perfil	Descrição da Atuação
COORDENADOR	Atua na organização das atividades dos times, no monitoramento e solução de conflitos, no apoio à tomada de decisão técnica, na aplicação das melhores práticas de gerenciamento de projetos para assegurar a entrega de uma ou mais soluções em conjunto.
DESENVOLVEDOR SÊNIOR	Atua na codificação, design de componentes, testes unitários, construção de aplicações, implementação e manutenção de software em busca de alta qualidade na aplicação de técnicas, normas e procedimentos atualizados de codificação e construção de software. O desenvolvedor de software busca escrever códigos de alta qualidade para atender as funcionalidades das partes interessadas assegurando otimização de recursos computacionais, segurança e desempenho.
ARQUITETO DE SISTEMAS SÊNIOR	Atua no apoio à tomada de decisão técnica em relação as diferentes arquiteturas de software, na análise e garantia do máximo de retorno esperado de uma arquitetura de software em termos de performance, segurança e relação custo/benefício, no acompanhamento da construção do software atuando proativamente na proposição de soluções técnicas, no diagnóstico de problemas e na superação de obstáculos relacionados à codificação e implementação dos frameworks e componentes.
ANALISTA UX/UI SÊNIOR	Atua na criação de soluções tecnológicas para melhorar a experiência do usuário de um produto ou serviço de software. Atua também na definição das características de interface com o usuário (design), de modo a garantir usabilidade e disposição da informação no meio de comunicação.
ENGENHEIRO DE IA SÊNIOR	Atua na aplicação de técnicas avançadas de análise e lógica, incluindo aprendizado de máquina, para interpretar eventos, automatizar decisões e ações. Atuam também em áreas como desenvolvimento de modelos de IA, integração de sistemas de IA em aplicações empresariais e otimização de processos através de automação inteligente.

4.16.2.3. A CONTRATADA deverá cumprir a composição mínima do time conforme perfis e suas respectivas quantidades, conforme tabela abaixo:

Código Perfil	Perfis Profissionais	Quantidade
GERPRO	COORDENADOR TÉCNICO	1
DESENV-03	DESENVOLVEDOR SÊNIOR	2
AUX/UI-02	ANALISTA DE UX/UI SÊNIOR	1

ARQSOF-02	ARQUITETO DE SOFTWARE SÊNIOR	3
IA-ENG-03	ENGENHEIRO DE IA SÊNIOR	1

4.16.3. O compartilhamento de perfis profissionais entre o Lote de Desenvolvimento de Software e o Lote de Demandas Pontuais ocorrerá de forma integrada, visando à transferência de conhecimento, à continuidade técnica das soluções desenvolvidas e à otimização da alocação dos recursos profissionais no âmbito deste contrato.

4.17. Forma de Mensuração por Sprints

4.17.1. A modalidade de remuneração por sprint baseia-se no pagamento por sprint executada e medida.

4.17.2. Considera-se uma sprint executada quando o produto entregue ao final da sprint corresponde ao conjunto de itens acordados no planejamento da sprint. Considera-se o tempo máximo de execução de uma sprint o período de 15 dias corridos, conforme apêndice anexo ao edital e ao termo de referência (METODOLOGIA ÁGIL DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS - Apêndice A).

4.17.3. Neste regime de contratação de empreitada por preço unitário, apenas haverá execução de sprints e pagamento conforme demanda/solicitação da CONTRATANTE.

4.17.4. Admitem-se diferentes tipos de sprints, que podem variar em função da composição do time (quantidade e perfis) e do tipo de tecnologia (ambientes como web, aplicativos móveis etc.).

4.17.5. Para cada tipo de sprint, o valor a ser remunerado varia conforme sua capacidade de execução, devendo ser calculado a partir da composição de equipe definida para o projeto e da duração da sprint (timebox).

4.17.6. Na execução contratual, será adotada a metodologia ágil da ANS, na qual as sprints possuem duração de 15 (quinze) dias corridos, observadas as cerimônias, os ritos e as práticas estabelecidas no processo de desenvolvimento.

4.17.7. A capacidade alocada para um determinado tipo de sprint é atribuída por meio da unidade de medida *Hora de Serviço Técnico* (**HST**).

4.17.8. As sprints resultam em produtos, que em conjunto entregam projetos que são estratégicos para a CONTRATANTE. Caso se verifique no curso do contrato que estes projetos em andamento estejam sofrendo com crises de prazos ou qualidade, a CONTRANTE poderá a qualquer tempo realizar diligências junto à CONTRATADA, que ficará obrigada a realizar as adequações necessárias para imediata retomada do curso ideal dos projetos que se encontrem em crise.

4.17.9. Na composição das Sprints Tipo 0 e Sprints Tipo 1, os perfis **DESENV-03** e **IA-ENG-03** poderão assumir diferentes arranjos, para permitir a composição da equipe conforme a natureza e as necessidades específicas da demanda. Os demais perfis profissionais que compõem as Sprints Tipo 0 e Sprints Tipo 1 permanecerão fixos, mantendo-se a mesma quantidade e os mesmos requisitos estabelecidos para a composição da equipe.

4.17.9.1. A adoção de uma ou outra composição para as Sprints Tipo 0 e Sprints Tipo 1 ficará condicionada às características e necessidades da demanda a ser executada, especialmente quanto à necessidade de utilização de competências relacionadas à Inteligência Artificial.

4.17.9.2. A possibilidade dessas diferentes composições não implica em diferença do custo de cada sprint, haja vista que o valor da unidade de medida Hora de Serviço Técnico (HST) é o mesmo para todos os perfis profissionais.

4.17.9.3 **Sprint Tipo 0 - Possibilidades de Composição:**

- **Composição 1:** com 2 (dois) Desenvolvedores Sênior (DESENV-03) meio período cada (4hs); **ou**
- **Composição 2:** com 1 (um) Desenvolvedor Sênior (DESENV-03) **e** com 1 (um) Engenheiro de Inteligência Artificial (IA-ENG-03) meio-período cada (4hs)
- Demais perfis da composição permanecem fixos, mantendo-se a mesma quantidade e requisitos estabelecidos.

4.17.9.4 **Sprint Tipo 1 - Possibilidades de Composição:**

- **Composição 1:** com 2 (dois) Desenvolvedores Sênior (DESENV-03); **ou**
- **Composição 2:** com 1 (um) Desenvolvedor Sênior (DESENV-03) **e** com 1 (um) Engenheiro de Inteligência Artificial (IA-ENG-03).
- Demais perfis da composição permanecem fixos, mantendo-se a mesma quantidade e requisitos estabelecidos.

4.17.9.5. Quadro de Composição de Sprints:

Cálculo da Capacidade Alocada por Tipo de Sprint			

	Tipo de Sprint	**Sprint 0**			**Sprint 1**		
		Qtde. profissionais	*HSTs/dia*	*HSTs/dia totais*	*Qtde. profissionais*	*HSTs/dia*	*HSTs/dia totais*
Composição da Equipe	GERPRO	**1**	0,5	0,5	**1**	0,9	0,9
	SCRUM	**1**	4,0	4,0	**1**	4,0	4,0
	ANR-03	**1**	8,0	8,0	**1**	8,0	8,0
	DESENV-03 /IA-ENG-03	2	4,0	8,0	**2**	8,0	16,0
	DESENV-02				1	8,0	8,0
	ATQ-02				**1**	8,0	8,0
	AUX/UI-02	**1**	4,0	4,0	**1**	4,0	4,0
	ARQSOF-02	**1**	4,0	4,0	**1**	4,0	4,0
	Total HSTs /dia (T_hst_dia)	7	24,5	28,5	9	44,9	52,9
Timebox	**Dias corridos de uma Sprint** (Tb)			15			15
Capacidade Alocada por Sprint	**Capacidade em HSTs** (C_hst = T_hst_dia * 11 dias úteis)			313,1			582,3

4.18. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18.1. Lote 1 e 2

4.18.1.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.18.1.2. A OS indicará os serviços que deverão ser prestados.

4.18.1.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica/aplicativo de comunicação corporativa.

4.18.1.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE:

4.18.1.4.1. Possibilidade de questões que impactem a qualidade das entregas;

4.18.1.4.2. Possibilidade de questões que acarretem em atraso das entregas;

4.18.1.4.3. Questões que impactem na entrega do serviço e que demandem solução pela CONTRATANTE;

4.18.1.4.4. Quaisquer outros problemas ou intercorrências que possam impactar nas entregas em conformidade com o solicitado.

4.18.1.5. Para o desenvolvimento de projetos, é necessário a utilização de metodologia ágil, conforme descrito no Manual de metodologia Ágil da ANS e estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023.

4.19. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.19.1. Lote 1 e 2

4.19.1.1. **Diretrizes de Desenvolvimento de Sistemas**

4.19.1.1.1. A CONTRATADA obriga-se a seguir práticas de Clean Code e princípios SOLID em todo o ciclo de desenvolvimento, garantindo que o software seja modular, legível e de fácil manutenção.

4.19.1.1.2. A arquitetura de sistemas deve priorizar a interoperabilidade e o uso de padrões de mercado, como arquitetura de microserviços ou APIs RESTful, devidamente documentadas sob o padrão OpenAPI/Swagger.

4.19.1.1.3. Em projetos que envolvam Inteligência Artificial, a CONTRATADA deve implementar esteiras de MLOps, garantindo a rastreabilidade de modelos, versionamento de dados e monitoramento de performance em produção.

4.19.1.1.4. O gerenciamento de APIs deve, obrigatoriamente, utilizar **padrões de mercado consolidados para garantir a camada de autenticação e autorização (como OAuth 2.0 e OpenID Connect), controlados preferencialmente por meio de solução de API Gateway.**

4.19.1.1.5. Fica expressamente proibida a instalação, utilização, compartilhamento ou disseminação de softwares e aplicações não homologadas através do processo de homologação estabelecido pela CONTRATANTE.

4.19.1.1.6. A CONTRATADA responderá civil e administrativamente pelo descumprimento desta cláusula, independentemente da supervisão exercida pela CONTRATANTE, **sem prejuízo da aplicação imediata das glosas previstas no Acordo de Nível de Serviço (SLA) e de eventuais sanções, de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.**

4.19.1.2. **Segurança da Aplicação e Conformidade (AppSec)**

4.19.1.2.1. A CONTRATADA deve adotar a metodologia de Security by Design e Privacy by Design, garantindo que os requisitos de segurança e privacidade (LGPD) sejam integrados desde a fase de levantamento de requisitos.

4.19.1.2.2. É obrigatória a observância das recomendações do OWASP Top 10 para mitigação de vulnerabilidades web e móveis, realizando testes de segurança (SAST e DAST) em todas as entregas, **sendo terminantemente proibida a passagem para o ambiente de produção de códigos que apresentem vulnerabilidades classificadas como de risco Alto ou Crítico, sem o prévio e devido tratamento.**

4.19.1.2.3. A CONTRATADA assume a responsabilidade integral por quaisquer incidentes de segurança decorrentes de falhas de lógica de programação ou configurações incorretas de segurança nos ativos adotados pela Agência, **sujeitando-se às glosas e às penalidades previstas neste Termo de Referência.**

4.19.1.2.4. **Gestão de Segredos: É expressamente proibido o armazenamento de senhas, chaves criptográficas, tokens de API ou quaisquer outras credenciais em formato de texto claro (hardcoded) no código-fonte. A injeção de credenciais deve ser realizada exclusivamente por meio de variáveis de ambiente ou soluções de cofre de senhas (Vaults) homologadas pela CONTRATANTE.**

4.19.1.3. **Qualidade e Governança de Ciclo de Vida (CI/CD)**

4.19.1.3.1. Todo o código produzido deve ser submetido a processos de Code Review por pares antes da integração, e o versionamento deve seguir fluxos padronizados.

4.19.1.3.2. A CONTRATADA deve implementar e manter esteiras de CI/CD (Integração Contínua e Entrega Contínua), garantindo que testes unitários, de integração e de regressão sejam executados automaticamente a cada commit.

4.19.1.3.3. A manutenção corretiva e evolutiva não deve gerar vulnerabilidades. Configurações em arquivos de sistema e variáveis de ambiente devem ser geridas como código para garantir a paridade entre ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

4.19.1.4. **Responsabilidade Técnica e Transferência de Conhecimento**

4.19.1.4.1. A CONTRATADA é a única responsável técnica pelas soluções desenvolvidas, devendo corrigir, sem ônus para a CONTRATANTE, quaisquer bugs ou inconsistências funcionais identificadas no período de garantia técnica.

4.19.1.4.2. Toda a documentação de arquitetura e manuais de operação devem ser mantidos atualizados em repositório definido pela CONTRATANTE, sendo de propriedade desta.

4.19.1.4.3. A CONTRATADA compromete-se a realizar a transferência de conhecimento técnico para a equipe interna da CONTRATANTE, garantindo que a arquitetura e as decisões técnicas sejam plenamente compreendidas e auditáveis.

4.20. Vistoria

4.20.1. Lote 1 e 2

4.20.1.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.21. Sustentabilidade

4.21.1. Lote 1 e 2

4.21.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.21.1.2. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, ao critério de sustentabilidade ambiental previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. A CONTRATADA deverá priorizar para o fornecimento do objeto a utilização de bens que sejam no todo ou em parte compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.21.1.3. Para maior sustentabilidade no consumo de papel, os documentos técnicos e administrativos decorrentes da prestação dos serviços de desenvolvimento de software devem ser gerados e aprovados, preferencialmente de forma eletrônica. Entretanto, nos casos que a utilização de papel impresso for necessária deve ser utilizado papel com selo de procedência de florestas renováveis.

4.21.2. Codificação Sustentável (Green Coding)

4.21.2.1. A solução tecnológica deverá ser desenvolvida sob as diretrizes de Codificação Sustentável (Green Coding), com foco na ecoeficiência e na redução do impacto ambiental digital. A CONTRATADA deverá adotar práticas arquiteturais e de programação voltadas à otimização do uso de recursos computacionais, à diminuição do processamento de CPU, à racionalização do armazenamento de dados e à minimização do tráfego de rede desnecessário.

4.21.2.2. A CONTRATADA deverá garantir que a otimização energética atue em harmonia com os seguintes requisitos técnicos:

- **Desempenho e Interoperabilidade:** Algoritmos otimizados para o processamento eficiente de grandes cargas de dados e mensagens, por exemplo, utilizando payloads compactos e comunicação eficiente entre APIs para reduzir a latência e o consumo de banda;
- **Segurança:** Mecanismos de criptografia, controle de acesso e auditoria robustos, em conformidade com a LGPD e normas da ANS, implementados de forma a mitigar o consumo excessivo e desnecessário de ciclos de processamento;
- **Acessibilidade e Experiência do Usuário (UX):** Interfaces responsivas, limpas e acessíveis (e-MAG) voltadas a beneficiários, operadoras e demais usuários, que exijam menor esforço computacional no lado do cliente (client-side) e otimizem o consumo de energia dos dispositivos móveis e desktops;
- **Manutenibilidade:** Código-fonte aderente aos padrões de desenvolvimento da ANS (Clean Code), estruturado de forma modular para reduzir o custo computacional e o tempo de execução em esteiras automatizadas de integração e entrega contínuas (CI/CD).

4.22. Subcontratação

4.22.1. Lote 1 e 2

4.22.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.23. Garantia da Contratação

4.23.1. Lote 1 e 2

4.23.1.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os Arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, podendo a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual atualizado do contrato.

4.23.1.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, em conformidade, no prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da homologação do certame e anterior à assinatura do contrato.

4.23.1.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.23.1.2.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.23.1.2.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.23.1.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.23.1.2.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.23.1.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.23.1.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.23.1.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.23.1.6. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.23.1.6.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao CONTRATANTE juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.23.1.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.23.1.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.23.1.7.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

4.23.1.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.23.1.9. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.23.1.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da data em que for notificada.

4.23.1.11. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.23.1.12. O. emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.23.1.13. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.23.1.14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.23.1.15. A. extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.23.1.16. A. Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.23.1.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.23.1.18. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.23.1.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.23.1.20. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.24. Margem de Preferência

4.24.1. Lote 1 e 2

4.24.1.1. O objeto da contratação não se enquadra nas hipóteses de aplicação de margem de preferência previstas na Lei nº 14.133/2021 e na regulamentação vigente, não sendo aplicável margem de preferência normal ou adicional.

4.25. Informações Relevantes Para o Dimensionamento e Apresentação da Proposta

4.25.1. As informações constam nos itens *"3. descrição da solução como um todo considerando o ciclo de vida do objeto"*, *"4.15 Requisitos de Experiência Profissional"* e *"4.16 Requisitos de Formação de Equipe"* deste TR, além das informações no Estudo Técnico Preliminar.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Lote 1 e 2

5.1.1. São obrigações da CONTRATANTE

5.1.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.1.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, jus/ficando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.2. São obrigações do CONTRATADO

5.1.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.1.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.1.2.3. 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;

5.1.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.1.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.1.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.1.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.1.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.1.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso;

6. MODELO [A46.1]DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. **Condições de Execução**

6.1.1. Lote 1 e 2

6.1.1.1. O modelo para a prestação dos serviços desta contratação é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Este conceito define:

6.1.1.2. A CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste de resultados atingidos através da sua aderência quanto aos benefícios esperados pelos usuários, além da verificação quanto aos padrões mínimos de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues (indicadores de nível mínimo de serviços – INS).

6.1.1.3. A CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços dentro dos padrões mínimos de qualidade e de acordo com os requisitos dos usuários, além da gestão dos recursos humanos necessários.

6.1.1.4. A fim de garantir a segregação de funções para a correta execução do contrato **é vedada a alocação de um mesmo profissional para a prestação de serviços em mais de um perfil profissional**. Caso no curso do contrato a CONTRATANTE detecte a ocorrência de um mesmo profissional atuando em mais de um perfil profissional, esta deverá realizar diligências junto à CONTRATADA para imediato saneamento da questão.

6.1.1.5. Devido à natureza dos serviços, que requerem o atendimento tempestivo às diversas demandas de sistemas de TI da ANS, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade das equipes qualificadas, de forma compatível e possível à realidade de TI da Agência.

6.1.1.6. Ressalta-se que os procedimentos descritos nos manuais que constam nos apêndices são do fluxo vigente no momento de planejamento, sendo que estes poderão ser alterados a qualquer momento pela ANS com a devida comunicação junto à CONTRATADA, conforme necessidades de melhoria no controle do processo e adequação a esta contratação.

6.1.2. Resumo do Fluxo de Execução

6.1.2.1. Quanto aos papéis e responsabilidades, a equipe responsável pela fiscalização do contrato será composta por:

- **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- **Fiscal Administrativo do Contrato**: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos; e
- **Fiscal Requisitante do Contrato:** servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;
- **Cabe à CONTRATADA a nomeação do Preposto:** representante da CONTRATADA, 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.

6.1.3. Da Inicialização do Contrato

6.1.3.1. Após a assinatura do contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus apêndices e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.3.2. A reunião inicial será melhor detalhada no item 7.3.

6.2. Local e Horário da Prestação dos Serviços

6.2.1. O local de execução dos serviços será na forma de trabalho de execução remota fora do ambiente da CONTRATANTE.

6.2.2. Não obstante a modalidade remota, caso no curso do contrato se observe projetos ou quaisquer serviços vinculados ao objeto contratual em crise, a CONTRATANTE se reserva no direito de, caso julgue necessário, convocar via Preposto/Coordenador Técnico os recursos necessários para comparecerem pessoalmente no local de prestação de serviços, com a finalidade de sanar deficiências, imperfeições e quaisquer outras impropriedades que estiverem impactando na qualidade e prazos de entrega acordados, com vistas a resguardar o interesse público, haja vista que esta contratação resulta em projetos estratégicos do Governo Federal voltados à sociedade.

6.2.3. O horário de funcionamento da ANS é de segunda à sexta-feira, horário comercial (08:00 às 18:00). A CONTRATANTE deverá estar disponível nesse respectivo período para execução dos serviços estipulados neste Termo de Referência, interação com as áreas da ANS, bem como com os responsáveis pela gestão e fiscalização contratual. Deve, ainda, participar das reuniões convocadas pela CONTRATANTE e executar as demais atividades e obrigações necessárias ao cumprimento do objeto e à adequada execução do contrato. A CONTRATANTE deverá seguir o estabelecido no tópico *Modelo de Gestão do Contrato* deste Termo de Referência no que se refere à disponibilidade do preposto.

6.2.4. Por se tratar de trabalho remoto, a produtividade de gestão de horas de cada profissional envolvido nesta contratação será de competência da CONTRATADA.

6.2.5. A opção pela modalidade remota permite uma maior abrangência de profissionais para alocação nos perfis, visto que podem ser alocados profissionais de qualquer localidade, sem limitações geográficas. Não obstante, é responsabilidade da CONTRATADA avaliar e alocar os recursos na cidade do local da prestação de serviços que podem ser necessários para comparecimento presencial, como, por exemplo, a figura do Preposto /Coordenador Técnico.

6.2.6. Excepcionalmente, se durante curso do contrato houver profissionais impossibilitados de realizarem suas atividades em virtude de problemas técnicos, como falta de luz, internet ou hardware, estes deverão imediatamente comunicar o Preposto/Coordenador Técnico para que, caso a CONTRATANTE julgue necessário, seja franqueado acesso às dependências da CONTRATANTE para utilização de suas instalações e equipamentos, evitando-se a paralização de serviços urgentes por questões alheias ao contrato.

6.2.7. Visando atender os valores de inovação que norteiam esta Agência, além de contribuir com as estratégias de desenvolvimento de gestão com foco em resultados e otimização do uso de recursos orçamentários, verificou-se que a opção ora adotada (forma de trabalho por execução remota) é a que melhor resguarda os superiores interesses da ANS na presente contratação, em detrimento de outras formas de execução do trabalho.

6.2.8. A ANS não demandará viagens ou deslocamentos para os profissionais da CONTRATADA para prestação do serviço. Qualquer deslocamento eventualmente realizado por iniciativa ou necessidade da CONTRATADA, será da sua exclusiva responsabilidade; não gerando qualquer custo para a CONTRATANTE.

6.2.9. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados a ergonomia, equipamentos, condições ambientais do posto de trabalho e a própria organização do trabalho, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente do profissional.

6.2.10. Estas condições devem seguir inclusive orientações de ergonomia para execução das atividades, observando-se as disposições da Portaria 3214 /1978 e alterações posteriores do Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) (NR-17 - Ergonomia).

6.2.11. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar também as boas práticas relativas à segurança da informação e privacidade, especialmente as indicadas nos normativos internos da ANS e na LGPD, em todas as atividades executadas durante o ciclo de desenvolvimento das aplicações no trabalho de execução remota.

6.3. Materiais a Serem Disponibilizados

6.3.1. Cabe à CONTRATADA todos os custos referentes à modalidade do trabalho com execução remota. Não caberá quaisquer ônus à CONTRATANTE de valores não estipulados na planilha de preços.

6.4. Informações Relevantes Para o Dimensionamento da Proposta

6.4.1. As informações constam nos itens ***"Descrição da solução como um todo considerando o ciclo de vida do objeto", "Requisitos de Formação da Equipe"*** e ***"Requisitos de Experiência Profissional"*** deste termo de referência, além das informações o Estudo Técnico Preliminar.

6.5. Solicitação de Serviços

6.5.1. Lote 1 - Desenvolvimento de Software

6.5.1.1. Poderão ser demandados, de forma simultânea, o desenvolvimento de até 6 (seis) projetos, utilizando diferentes tecnologias, tais como Java, Inteligência Artificial (IA), entre outras previstas no escopo da contratação.

6.5.1.1.1. Durante a execução do objeto, a CONTRATANTE poderá avaliar a possível crescente demanda de projetos e optar pela realização de acréscimo contratual com vistas a implementar mais projetos concomitantes em andamento, desde que dentro do orçamento disponível.

6.5.1.2. A execução dos serviços de desenvolvimento de software terá início após a emissão da respectiva Ordem de Serviço (OS), que constituirá o instrumento formal de autorização para a execução da demanda. A OS deverá conter, no mínimo, a identificação do projeto, a descrição da demanda, a data de início, a data prevista para conclusão e demais informações necessárias ao adequado planejamento, acompanhamento e controle da execução dos serviços.

6.5.1.3. Inicialmente, as solicitações de projetos serão realizadas pela área demandante através da ferramenta de demandas de TI utilizada pela ANS.

6.5.1.4. Após recebimento da demanda, esta deverá ser classificada e estimada. Então, ocorrerá a análise de viabilidade do projeto, cujo relatório será anexado à ferramenta de demandas de TI utilizada pela ANS.

6.5.1.5. Os serviços de projetos, que serão de desenvolvimento de novos sistemas, deverão ser organizados em projetos e deverão seguir o fluxo de desenvolvimento de sistemas definido na Metodologia Ágil de Gestão e Desenvolvimento de Sistemas da ANS (MGDS-ANS), apêndice vinculado ao edital e a este Termo de Referência.

6.5.1.6. Sendo o projeto viável tecnicamente, a formalização da solicitação de projeto deverá ocorrer através da Solicitação de Serviço de Projeto de TI, conforme apêndice deste Termo de Referência, aonde deverão ser detalhadas as informações necessárias para início do projeto.

6.5.1.7. Esta solicitação deverá ser aprovada pelo gestor no respectivo sistema de demandas de projetos.

6.5.1.8. Este serviço terá um número de identificação que será utilizado para controle de sua execução e aplicação dos indicadores (controle da qualidade e produtividade dos serviços de desenvolvimento do projeto).

6.5.1.9. Cada projeto deverá estar relacionado a um conjunto de artefatos, distribuídos pelas fases ou iterações do mesmo. Esses artefatos deverão obedecer aos modelos e padrões definidos na metodologia da ANS, conforme modelos a serem disponibilizados à CONTRATADA.

6.5.1.10. Os projetos devem ser desenvolvidos nas plataformas e arquiteturas tecnológicas definidas pela CONTRATANTE, em geral, de forma a otimizar o acesso ao banco de dados e permitir a migração rápida para outras plataformas (proprietárias ou não). É indispensável à execução destes serviços, o uso de protótipos, reutilização de componentes, geradores de relatórios, linguagens de alta produtividade, entre outros.

6.5.1.11. As prioridades de atendimento serão definidas a partir da orientação da CONTRATANTE.

6.5.1.12. Em qualquer situação não prevista para os serviços prestados para este lote, a comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA ocorrerá sempre através da EGC e o preposto designado pela CONTRATADA, através de notificação por escrito, emitida em ofício (conforme o Art. 80, da RN 197/09, de 16/07/2009, que dispõe sobre o Regimento Interno da ANS) e, em adição com a utilização dos meios de comunicação definidos neste documento.

6.5.1.13. É vedado a quaisquer outros servidores da ANS demandar aos técnicos da CONTRATADA, sem a prévia anuência da EGC e do Preposto da CONTRATADA, excetuando-se os casos previstos como atividade normal de projeto, definidos em cronograma, conforme este Termo de Referência, para levantamento de escopo, requisitos, apresentação de protótipo, validação de artefatos e treinamento.

6.5.1.14. O acompanhamento do contrato será realizado continuamente pelos respectivos fiscais técnicos, requisitante e administrativo, assim como pelo próprio gestor, conforme o item *Modelo de Gestão do Contrato*, deste Termo de Referência.

6.5.2. Lote 2 – Demandas Pontuais

6.5.2.1. Dada a necessidade de celeridade no processo de atendimento das demandas pontuais da área responsável, cada solicitação será encaminhada pelos usuários da CONTRATANTE para fila(s) de atendimento da CONTRATADA, sob supervisão da figura do preposto/coordenador.

6.5.2.2. Estas solicitações representarão as Ordens de Serviços (chamados) de demandas para o contrato.

6.5.2.3. Todas as solicitações estarão submetidas à EGC do contrato (gestor e respectivos fiscais) tanto para a adequação do escopo das atividades quanto para a aferição de qualidade do produto entregue, conforme indicadores de níveis mínimos de serviços constantes neste documento.

6.5.2.4. Através de ferramenta de controle de demandas da CONTRATANTE, os colaboradores da CONTRATADA realizarão a classificação de demandas, a indicação do SLA, a execução e o acompanhamento do atendimento ao usuário, bem como todas as informações sobre o chamado e sua execução.

6.5.2.5. O funcionamento dos serviços na ferramenta de demandas de TI utilizada pela ANS, suas classificações e os prazos relacionados para sua execução estão contemplados nos respectivos apêndices e poderão sofrer alterações conforme nível de maturidade da ANS a qualquer momento.

6.5.2.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços de demandas pontuais segundo os prazos máximos estabelecidos no referido Manual de Operação do Fluxo de Demandas Pontuais (Apêndice B), a ser utilizado na aferição dos indicadores de qualidade de serviços definidos no item *Modelo de Gestão* deste documento. Quaisquer alterações desses prazos deverá ter a aprovação da ANS.

6.5.2.7. As prioridades de atendimento serão definidas a partir de orientações da CONTRATANTE.

6.5.2.8. Em qualquer situação não prevista para os serviços prestados para este lote, a comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA ocorrerá sempre através da EGC e o preposto designado pela CONTRATADA, através de notificação por escrito, emitida em ofício (conforme o Art. 80, da RN 197/09, de 16/07/2009, que dispõe sobre o Regimento Interno da ANS) e, em adição pela utilização dos meios de comunicação definidos neste documento.

6.5.2.9. É vedado a quaisquer outros servidores da ANS demandar aos técnicos da CONTRATADA, sem a prévia anuência da EGC e do Preposto da CONTRATADA, excetuando-se os casos previstos como atividades inerentes aos serviços contratados, definidos neste Termo de Referência e seus apêndices.

6.5.2.10. O acompanhamento do contrato será realizado continuamente pelos respectivos fiscais técnicos, requisitante e administrativo, assim como, pelo próprio gestor.

6.5.2.11. Nas ausências, de qualquer natureza, do Gestor e/ou de quaisquer dos fiscais, o acompanhamento do contrato será realizado pelo respectivo Coordenador da área requisitante do contrato.

6.5.2.12. Atendimento Excepcional Fora do Horário Padrão (Serviços Extraordinários)

6.5.2.12.1. O horário padrão para a prestação dos serviços de demandas pontuais será de segunda à sexta-feira, horário comercial (08:00 às 18:00).

6.5.2.12.2. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá ser acionada, previamente, para atuação fora do horário padrão, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para prestação de serviços técnicos especializados.

6.5.2.12.3. Para fins do dimensionamento e estimativa de preços, foi considerada a quantidade de 100 (cem) horas anuais para cada um dos perfis previstos neste lote: DESENV-03, ARQSOF-02, AUX/UI-02 e ENG-03 com base no histórico de consumo observado nos contratos anteriores para os perfis já existentes.

6.5.2.12.4. A utilização das horas será realizada conforme a necessidade da CONTRATANTE, mediante abertura de demanda na ferramenta oficial de gestão.

6.5.2.12.5. O atendimento excepcional previsto neste item não caracteriza a prestação de serviço em regime permanente de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, tratando-se de mecanismo destinado exclusivamente ao tratamento de situações críticas ou emergenciais que não podem ser realizadas durante o horário de expediente normal.

6.5.2.12.6. Os custos decorrentes da disponibilidade e dos acionamentos excepcionais previstos neste item estão contemplados na composição do preço fixo mensal contratado para este lote, não gerando custos adicionais à CONTRATANTE para sua realização em nenhuma hipótese.

6.6. Da Governança do Processo de Desenvolvimento de Software

6.6.1. **Lote 1 e 2**

6.6.1.1. A execução dos serviços de desenvolvimento de software deverá observar os instrumentos de governança definidos pela CONTRATANTE, visando garantir padronização, qualidade, rastreabilidade e alinhamento às diretrizes institucionais de tecnologia da informação.

6.6.1.1.1. A gerência de TI dispõe de uma base de conhecimento interna, denominada Wiki, que centraliza diversas informações institucionais e técnicas. Nela estão documentados conteúdos relacionados à governança, à gestão, aos processos organizacionais e às especificações técnicas dos sistemas. Por isso, a Wiki é uma fonte de referência para consulta, padronização e apoio à tomada de decisão nas áreas de negócio e de tecnologia.

6.6.1.2. São considerados instrumentos de governança do processo de desenvolvimento de software:

a) Processo de software adotado pelo órgão: a CONTRATADA deverá executar os serviços de desenvolvimento de software, conforme o processo de desenvolvimento adotado pela CONTRATANTE na Metodologia Ágil de Gestão e Desenvolvimento de Sistemas da ANS (Apêndice A), utilizando práticas ágeis, incluindo suas etapas, com organização das demandas em backlog, execução iterativa e entrega incremental das soluções, papéis, responsabilidades, fluxos de aprovação e artefatos obrigatórios. Para as atividades de demandas pontuais necessárias à continuidade e evolução dos sistemas em operação, incluindo atendimento de demandas corretivas, adaptativas e evolutivas, a execução deverá seguir os processos definidos pela CONTRATANTE no Manual de Operação do Fluxo de Demandas Pontuais (Apêndice B), garantindo o adequado tratamento das demandas e a manutenção da disponibilidade e funcionamento das soluções.

b) Roteiro de Métricas de Software: a CONTRATADA deverá utilizar o roteiro de métricas adotado pela CONTRATANTE para estimativa, mensuração e acompanhamento dos serviços executados, incluindo as regras aplicáveis à contagem e medição dos produtos entregues. O roteiro se encontra na Wiki e também no Apêndice D - Métrica de Story Point Padronizados. A métrica poderá ser ajustada ou substituída por outra durante a execução contratual a critério da ANS.

c) Roteiro de Codificação: a CONTRATADA deverá observar os padrões de desenvolvimento, boas práticas de programação, convenções de código, organização, documentação e demais orientações técnicas estabelecidas pela CONTRATANTE. O roteiro se encontra na Wiki da ANS.

d) Padrões arquiteturais e tecnológicos adotados pelo órgão: as soluções desenvolvidas deverão respeitar os padrões arquiteturais, tecnológicos, linguagens, frameworks, componentes e demais diretrizes técnicas definidos pela CONTRATANTE. Os padrões se encontram no Wiki da ANS.

e) Requisitos mínimos de qualidade e padronização dos aspectos técnicos da codificação: a CONTRATADA deverá garantir que os códigos produzidos atendam aos requisitos mínimos de qualidade, incluindo legibilidade, manutenibilidade, segurança, desempenho, testes, documentação técnica e demais critérios definidos pela CONTRATANTE.

6.7. Aceite das Entregas Realizadas pela CONTRATADA

6.7.1. Lote 1 – Desenvolvimento de Software

6.7.1.1. Todos os produtos entregues pela CONTRATADA, incluindo códigos-fonte e artefatos solicitados, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pela ANS ou por empresa designada pela ANS para esse fim.

6.7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações de qualidade estabelecidos pela ANS e os constantes neste Termo de Referência e em seus anexos, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado neste termo ou, na sua falta, pelo fiscal técnico do contrato, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.7.1.3. Os serviços de projetos serão considerados finalizados somente após o aceite dos envolvidos, estando condicionados ao atendimento dos seguintes requisitos:

I - Pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas;

II - Adequação às necessidades do usuário e aos padrões definidos pela ANS;

III - Total integração com os sistemas já existentes, quando for o caso;

IV - Aprovado pela equipe de Segurança da Informação, segundo critérios de confiabilidade e melhores práticas de software seguro;

V - Base de dados totalmente convertida, se houver necessidade de migração de dados;

VI - Cumprimento dos requisitos de qualidade de software através da ferramenta definida pela ANS;

VII - Solução livre de erros nos testes realizados;

VIII - Documentação completa e disponível nas ferramentas e em formato definidos pela ANS com escrita em português;

IX - Treinamento devido às equipes de sustentação e às outras equipes de TI (redes, produção, etc);

X - Homologação total realizada pelos usuários demandantes responsáveis;

XI - Implantação em ambiente de produção conforme critérios e procedimento da TI da ANS, quando for o caso.

6.7.1.4. O aceite formal dos serviços de projetos pela ANS será através da ferramenta de gerenciamento de projetos, conforme fluxo definido na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da ANS (MDS-ANS), conforme apêndice em anexo, ou o vigente à época, em concordância com o prazo acordado e aferido pelos devidos fiscais.

6.7.1.5. O projeto será considerado encerrado após a fase de operação assistida, que terá sua duração definida na MDS-ANS vigente à época, sendo formalizado na ferramenta de gerenciamento de projeto através do aceite final do representante do demandante (Termo de Aceite).

6.7.1.6. A CONTRATADA deverá entregar à ANS as soluções testadas e livres de erros, conforme evidências anexadas à documentação de teste.

6.7.1.7. Os testes poderão ser feitos também por equipe técnica para esta finalidade ou por empresa CONTRATADA para esse fim, caso seja interesse da CONTRATANTE. A realização dos testes visa garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos.

6.7.1.8. Na execução dos serviços deverão ser observados os prazos estabelecidos para o projeto, padrões de qualidade e critérios de aceitação definidos neste termo de referência e controlados através dos indicadores e de níveis de serviço.

6.7.1.9. O projeto entregue será mensurado pela métrica de contagem de pontos de função e contagem de linha de código, (juntamente com a contagem da aplicação/sistema desenvolvido ou evoluído) a critério da CONTRATANTE, com a finalidade de acompanhamento e dimensionamento do portfólio da ANS. A CONTRATANTE se reserva ao direito, para fins de gestão, utilizar métricas de metodologia ágil para verificar a produtividade dos profissionais alocados.

6.7.1.10. Os direitos relativos aos softwares desenvolvidos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP em decorrência de relação contratual, pertencem ao órgão ou à entidade CONTRATANTE, salvo expressa disposição em contrário, consoante art. 17, inciso I, alínea “h” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, e art. 4º da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

6.7.1.11. É vedado aos agentes públicos ou terceiros apropriarem-se, para fins comerciais, dos softwares caracterizados no item 3.4, consoante art. 17, inciso I, alínea “h” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, e art. 4º da Lei nº 9.609, de 1998.

6.7.1.12. A Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações devem ser integralmente observadas quando da cessão, acesso e utilização de qualquer Software de Governo ou Software Público Brasileiro.

6.7.2. Lote 2 – Demandas Pontuais

6.7.2.1. O aceite dos serviços de demandas pontuais se dará através do fechamento do chamado confirmado pelo usuário solicitante na ferramenta de gerenciamento de demandas, de forma implícita, dado que este tem um prazo previsto no Manual de Operação do Fluxo de Demandas Pontuais (Apêndice B) para reivindicar a reabertura tempestiva do chamado.

6.7.2.2. Este aceite será acompanhado e atestado pelo fiscal requisitante, periodicamente, quando do ateste mensal do serviço prestado.

6.7.2.3. Poderão, ainda, ser utilizadas outras ferramentas acessórias para auxiliar o já mencionado aceite na ferramenta de gerenciamento de demandas, nas situações aonde esta não for adequada, dependendo da natureza específica do controle.

6.7.2.4. Além do aceite do fiscal requisitante, todos os produtos entregues pela CONTRATADA, incluindo códigos fonte, scripts e artefatos solicitados estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pela CONTRATANTE ou por empresa designada por ela, para este fim, atestada pelo fiscal técnico.

6.7.2.5. Os serviços/produtos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações de qualidade estabelecidas pela ANS e as constantes neste Termo de Referência e em seus apêndices, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado neste termo ou, na sua falta, pela EGC, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.7.2.6. Na execução dos serviços deverão ser observados os prazos estabelecidos já mencionados anteriormente, padrões de qualidade e critérios de aceitação, definidos neste Termo de Referência, e controlados através dos indicadores e de níveis de serviço.

6.8. Entregáveis

6.8.1. Lote 1 e 2

6.8.1.1. Os produtos devem ser entregues formalmente à CONTRATANTE no final de cada período de execução dos serviços, de forma eletrônica (sistêmica), caso haja sistema para tal disponibilizado pela ANS, ou através dos meios de comunicação oficial do contrato, ou na forma de relatório físico, nesta ordem.

6.9. Especificação da Garantia do Serviço (Art. 40, §1º III, da Lei nº 14.133 de 2021)

6.9.1. Lote 1 e 2

6.9.1.1. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados dentro do escopo desta contratação, enquanto da vigência do contrato, a menos que disposto em contrário nas descrições detalhadas dos serviços. Neste período, a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos/serviços entregues.

6.9.1.2. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado. Tais defeitos poderão ser apurados pela CONTRATANTE, ainda que tenham sido faturados e pagos, sem nenhuma restrição e/ou auditoria interna, ou seja, nem o aceite dos relatórios técnicos, nem as notas fiscais pagas são documentos de garantia de qualidade.

6.9.1.3. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, no menor tempo possível, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE;

6.9.1.4. Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrentes desta contratação serão de propriedade exclusiva da ANS, não cabendo à CONTRATADA, nem aos profissionais envolvidos, nenhum direito de propriedade, sendo-lhes vedado, ainda, a transferência a terceiros, a qualquer título.

6.10. Formas de Transferência de Conhecimento

6.10.1. Lote 1 e 2

6.10.1.1. A transferência de conhecimento deverá ser realizada envolvendo meios relevantes de comunicação, inclusive se necessário, a utilização de recursos tecnológicos. A CONTRATADA deverá fazer a gravação da transferência de conhecimento e armazenamento da gravação em local a ser definido previamente pela ANS. A transferência de conhecimento visa possibilitar a disseminação dos conhecimentos técnicos e de negócio inerentes ao serviço que foi prestado.

6.11. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

6.11.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.11.1.1 Início dos serviços

6.11.1.1.1. Lote 1 e 2

6.11.1.1.1.1. O início efetivo da execução dos serviços refere-se ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e recursos necessários para prover a continuidade dos serviços licitados, se for o caso.

6.11.1.1.1.2. O período de adaptação dos serviços é fundamental para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para a execução e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade.

6.11.1.1.1.3. O início dos serviços acontecerá de forma gradual e consistente com as necessidades de serviço da CONTRATANTE, de acordo com a criticidade e segurança de operação dos serviços, em cada item descrito.

6.11.1.1.1.4. A transição inicial dos serviços, quando for o caso, deverá ter a duração máxima de 8 (oito) semanas ou aproximadamente até 60 (sessenta) dias corridos, e obedecerá ao quadro abaixo:

Item	Atividade	Responsabilidade	Prazo
B0	Assinatura do Contrato	GECOL/CONTRATADA	Após adjudicação e homologação do certame
B1	Reunião Preliminar	GETSI/CONTRATADA	Até 10 (dez) dias úteis após B0
B2	Início dos Serviços	CONTRATADA	Até 20 (vinte) dias úteis após B1

6.11.1.1.1.5. Após a assinatura do contrato, em até 10 dias úteis, deverá ocorrer a Reunião Preliminar do Contrato (B1). Esta reunião deverá ter a participação da EGC, autoridades competentes da ANS que se julguem pertinentes e do representante legal da CONTRATADA e deverá ocorrer conforme Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

6.11.1.1.1.6. A pauta deverá conter, além do já especificado na legislação mencionada acima, os seguintes itens:

6.11.1.1.1.6.1. Assinatura do Termo de Compromisso e Termo de Responsabilidade e Sigilo;

6.11.1.1.1.6.2. Esclarecimentos sobre os requisitos sobre o plano de transição a ser apresentado pela CONTRATADA;

6.11.1.1.1.6.3. Dúvidas sobre a indicação mínima de recursos;

6.11.1.1.1.6.4. Esclarecimento sobre alguma dúvida da CONTRATADA relativa à execução dos serviços acerca dos manuais constante dos apêndices deste termo, a cargo do fiscal técnico;

6.11.1.1.1.6.5. Definição de um cronograma de implantação do processo de aferição dos indicadores de aferição, com objetivo de a CONTRATANTE acompanhar a evolução do aprimoramento desempenhado pelos colaboradores;

6.11.1.1.1.6.6. Esclarecimentos sobre alguma dúvida da CONTRATADA relativa aos indicadores de nível mínimo de serviços – INS constantes neste Termo;

6.11.1.1.1.7. Caso haja alteração dos prazos já previstos no apêndice do manual de execução de demandas pontuais, apresentação dos tempos máximos de execução exigidos para cada serviço desta contratação e a concordância da CONTRATADA;

6.11.1.1.1.8. O Plano de Transição a ser apresentado pela CONTRATADA, mencionado em B1, deverá detalhar as atividades com suas perspectivas de execução e os recursos necessários. Os requisitos do plano de transição serão tratados na Reunião Preliminar. Este plano deverá levar em consideração todos os procedimentos a serem executados tanto pela CONTRATADA e CONTRATANTE, para que os serviços possam ser absorvidos em sua plena qualidade;

6.11.1.1.1.9. O início de execução deste plano deverá ocorrer imediatamente após a aprovação deste pela CONTRATANTE e para tal, obrigatoriamente, a CONTRATADA deverá contar com a figura do Preposto/Coordenador Técnico dos Serviços desde o início do período de transição;

6.11.1.1.1.10. O pagamento dos serviços neste período se dará proporcionalmente a absorção dos serviços;

6.11.1.1.1.11. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá tirar todas as dúvidas que, por ventura, venham a existir, para que esta possa assumir os serviços de forma segura, organizada e produtiva;

6.11.1.1.1.12. Caso a CONTRATADA não cumpra o mínimo definido nos itens abaixo, poderá ser aberto processo apuratório de responsabilidade por descumprimento contratual, cuja gravidade será atribuída no momento da abertura do processo pelo gestor do contrato;

6.11.1.1.1.13. Neste período a CONTRATADA deverá participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com o Gestor, os Fiscais e a respectiva equipe de técnicos da ANS;

6.11.1.1.1.14. Haverá execução de dois contratos interpostos durante o período de repasse de conhecimento, que se dará no período de transição inicial dos serviços, visando garantir a continuidade da prestação dos serviços, transferência adequada do conhecimento e mitigação de riscos inerentes a transição contratual.

6.11.**1.2. Transição Inicial dos Serviços**

6.11.**1.2.1. Lote 1 - Desenvolvimento de Software**

6.11.1.2.1.1. A transição dos serviços de desenvolvimento de software terá início a partir da segunda semana de execução contratual, quando a CONTRATADA deverá iniciar a absorção dos conhecimentos dos projetos na proporção definida no cronograma estabelecido neste item, abrangendo os sistemas, processos, documentações, padrões de desenvolvimento e demais informações necessárias à plena prestação dos serviços.

6.11.1.2.1.2. A execução dos serviços de desenvolvimento de software terá início após a emissão da Ordem de Serviço (OS) , observando-se o cronograma de transição e absorção do conhecimento definido pela CONTRATANTE.

6.11.1.2.1.3. A CONTRATADA deverá participar ativamente das atividades de transferência de conhecimento, garantindo que sua equipe adquira as informações necessárias para a execução eficiente e contínua dos serviços.

6.11.1.2.1.4. Durante o período de transição, as sprints serão executadas em 50% da capacidade prevista, de modo a permitir a absorção de conhecimento, a adaptação aos processos e a preparação da equipe da CONTRATADA para a execução integral dos serviços.

Cronograma da transição inicial dos serviços:

Semana 1	-
Semana 2	Projetos 1 e 2

Semana 3	Projetos 3 e 4
Semana 4	Projetos 5 e 6

6.11.1.2.1.5. Durante o período de transição, o pagamento dos serviços de desenvolvimento de software será realizado de forma proporcional, considerando a execução da Sprint Tipo 1 com 50% da capacidade prevista para prestação dos serviços. A medição e o aceite das entregas observarão os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

6.11.1.2.1.6. Encerrada a fase de transição, a CONTRATADA passará a executar integralmente as demandas de desenvolvimento, operando com 100% da capacidade prevista da sprint, considerando o pagamento de 100% do valor correspondente, e observando os níveis de serviço, prazos e demais requisitos contratuais definidos.

6.11.1.2.1.7. A CONTRATADA poderá propor outra alternativa para a execução da transição, a qual deverá ser apresentada e detalhada na Reunião Preliminar (B1), ficando sua adoção condicionada à análise e aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.11.**1.2.2. Lote 2 - Demandas Pontuais**

6.11.1.2.2.1. A transição dos serviços de demandas pontuais terá início a partir da **segunda semana de execução contratual**. A CONTRATADA deverá absorver e executar, inicialmente, **50% dos chamados**, incidentes, requisições de serviço e demais tickets direcionados às filas de atendimento sob sua responsabilidade. A absorção ocorrerá de forma gradual e coordenada com a CONTRATANTE, com ampliação progressiva da absorção das demandas, observando-se os seguintes percentuais mínimos de absorção: 50% na fase inicial, 60% nas duas semanas subsequentes, 70% na semana seguinte, 80% na semana posterior e 90% na semana subsequente, até que seja alcançada a absorção integral dos serviços pela CONTRATADA.

6.11.1.2.2.2. O percentual remanescente poderá permanecer sob responsabilidade da equipe atual durante o período de transição, de modo a assegurar a continuidade operacional dos serviços e a adequada transferência de conhecimento.

6.11.1.2.2.3. Durante essa fase, o pagamento dos serviços será realizado de forma proporcional ao percentual de demandas efetivamente absorvidas e executadas pela CONTRATADA, correspondente a 50% do valor fixo mensal do item contratual definido em contrato, observando-se os critérios de medição e aceite estabelecidos neste Termo de Referência. Concluído o período de transição, a CONTRATADA passará a assumir integralmente os serviços de demandas atuais, conforme os níveis de serviço e requisitos contratuais definidos.

Cronograma da transição inicial dos serviços:

Semana 1	-
Semana 2	50% das demandas das filas
Semana 3	
Semana 4	60% das demandas das filas
Semana 5	
Semana 6	70% das demandas das filas
Semana 7	80% das demandas das filas
Semana 8	90% das demandas das filas

6.11.1.2.2.4. Encerrada a fase de transição, a CONTRATADA passará a executar integralmente os serviços de demandas pontuais, operando com 100% da capacidade, cujo pagamento será de 100% do valor fixo mensal do item contratual definido em contrato, e observando-se os níveis de serviço, prazos e demais requisitos contratuais definidos.

6.11.1.2.2.5. Sendo assim, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de transição seguindo as indicações da ANS acima, com as informações do prazo e dos sistemas a serem absorvidos. Este plano deverá ser apresentado e aprovado pela gestão do contrato, seguindo o cronograma de transição de serviços.

6.11.1.2.2.6. A CONTRATADA poderá propor outra alternativa para a execução da transição, a qual deverá ser apresentada e detalhada na Reunião Preliminar (B1), ficando sua adoção condicionada à análise e aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.12. Encerramento dos Serviços – Término do Contrato

6.12.1. Lote 1 e 2

6.12.1.1. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços. A empresa terceirizada deverá entregar e apresentar o “Plano de Encerramento” dos serviços à ANS no prazo de 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao término do contrato, estando obrigada a reapresentá-lo sempre que houver alteração de um item.

6.12.1.2. Este plano deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços, abordando, no mínimo, os seguintes tópicos:

I. Identificação dos perfis, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

II. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término;

III. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com esta agência e com a futura prestadora de serviços ou servidores;

IV. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

V. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

6.12.1.3. A ANS analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente.

6.12.1.4. No caso de não aprovação, a CONTRATADA terá de reapresentar o plano com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal para nova análise da Agência. A execução do “Plano de Encerramento” deverá ser finalizada até o término do contrato.

6.13. Quantidade Mínima de Serviços Para Comparação e Controle

6.13.1. Lote 1 e 2

6.13.1.1. As informações constam nos itens "***Informações Relevantes Para o Dimensionamento e Apresentação da Proposta***" dos Requisitos da Contratação e no item 1.1 deste Termo de Referência.

6.14. Mecanismos Formais de Comunicação

6.14.1. Lote 1 e 2

6.14.1.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e o CONTRATADA, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas;

VII) Aplicativo de comunicação corporativa;

6.14.1.2. Em razão da modalidade de prestação dos serviços ser predominantemente remota, a CONTRATADA deverá utilizar a plataforma de comunicação institucional adotada pela ANS, atualmente o Microsoft Teams, para viabilizar a comunicação entre os profissionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE. A ferramenta deverá ser utilizada para a realização de reuniões de acompanhamento, alinhamentos diários e/ou semanais, comunicação sobre o andamento da execução contratual, esclarecimento de dúvidas, compartilhamento de informações e demais interações necessárias à adequada execução do contrato. A critério da ANS, a plataforma de comunicação poderá ser substituída por outra.

6.14.1.3. Para comunicações sobre informações relevantes do gerenciamento do contrato e pagamento:

6.14.1.4. Emissor: CONTRATANTE, na figura da EGC, CONTRATADA, na figura do(s) preposto(s) e envolvidos (usuários, administrativos, etc.)

6.14.1.5. Destinatário: EGC e Prepostos

6.14.1.6. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, as comunicações realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, podendo ser realizadas através de ofício, e-mail, relatório ou através de ferramentas fornecidas pela CONTRATANTE.

6.15. Formas de Pagamento

6.15.1. Lote 1 e 2

6.15.1.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados no tópico 8: "**Critérios de Medição e Pagamento.**"

6.16. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.16.1. Lote 1 e 2

6.16.1.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.16.1.2. O Termo de Compromisso (modelo de documentos), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o Termo de Responsabilidade e Sigilo (modelo de documentos) deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

6.16.1.3. Nas renovações ou prorrogações contratuais, a CONTRATANTE poderá reavaliar os requisitos de segurança da informação e privacidade previstos no contrato e, caso sejam considerados insuficientes, serão adequados ou estabelecidos de acordo com o objeto do contrato, observando o disposto na IN SGD/ME n° 94, de 2022 e no inciso I do artigo 104 da Lei nº 14.133, de 01/04/2021.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Disposições Gerais

7.1.1. Lote 1 e 2

7.1.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.1.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.1.1.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e A CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.1.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2. Preposto/Coordenador Técnico

7.2.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto/coordenador técnico da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.2.2. A CONTRATADA deverá manter, obrigatoriamente, preposto/coordenador técnico da empresa presencialmente no local de execução do objeto durante a vigência contratual por pelo menos um ou dois dias por semana de trabalho (a ser acordado com a gestão do contrato a cada semana), devendo, além disso, manter este preposto/coordenador técnico sempre disponível em regime remoto, das 9h às 18h, nos dias úteis, para atendimento às demandas, interlocução com a CONTRATANTE e demais atividades relacionadas à gestão da contratação.

7.2.3. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

7.2.4. Durante a vigência contratual, caso haja necessidade de afastamento do preposto, a CONTRATADA deverá informar o fato à CONTRATANTE com até 24hs de antecedência da ausência, indicando, ainda, o novo profissional que ficará responsável pelo contrato.

7.3. Reunião Inicial

7.3.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.3.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o início da vigência da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.3.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

I - Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

II - Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

III - Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

IV - A carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para 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.

7.4. Rotinas de Fiscalização

7.4.1. Lote 1 e 2

7.4.1.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestores e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, integrantes da Equipe de Gestão do Contrato (EGC), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.4.1.1.1. Fiscalização Técnica

7.4.1.1.1.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.4.1.1.1.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º , e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

7.4.1.1.1.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.4.1.1.1.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV)

7.4.1.1.1.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.4.1.1.1.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII)

7.4.1.1.1.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.4.1.1.2. Fiscalização Administrativa

7.4.1.1.2.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário. (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.4.1.1.2.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.4.1.1.3. Gestor do Contrato

7.4.1.1.3.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.4.1.1.3.1.1 Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.4.1.1.3.1.2 Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.4.1.1.3.1.3 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.4.1.1.3.1.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.4.1.1.3.1.5. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.4.1.1.3.1.6. Elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.4.1.1.3.1.7. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.4.1.1.3.1.8. Receber e dar encaminhamento imediato:

7.4.1.1.3.1.8.1. As denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

8. CRITÉRIOS [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será utilizado para aferir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante os indicadores estabelecidos neste Termo de Referência. Cada indicador será avaliado conforme sua descrição, forma e periodicidade de aferição, fórmula de cálculo, nível mínimo de serviço exigido, critérios de auditoria e respectivos descontos, quando aplicáveis.

Resultado: é o efeito de uma série de ações ou eventos expressos qualitativa ou quantitativamente, realizados em tempo oportuno, objetivando a elevação do desempenho organizacional. Está relacionado à eficiência, à eficácia, à efetividade e à produtividade dos processos de trabalho.
Eficácia: é a capacidade de cumprir os objetivos e metas planejadas.
Eficiência: é a capacidade de alcançar os objetivos e as metas programadas com o mínimo de recursos e tempo disponíveis.
Efetividade: é a obtenção de resultados através da ênfase na percepção do cliente.
Produtividade: é a relação entre a produção e os fatores de produção utilizados.

8.2. Indicadores

8.2.1. Lote 1 - Desenvolvimento de Software

Indicador	Sigla	Título	Responsável
1	IAES	Atrasos de Entrega da Sprint	Fiscal Requisitante
2	IAE	Aceitação das Entregas	Fiscal Técnico
3	IAGP	Atraso no Atendimento de Garantia de Projeto	Fiscal Requisitante
4	ISP	Indicador de Satisfação do Dono do Produto	Fiscal Requisitante
5	IPDIP	Pendência de Documentação ou Preenchimento de Informações de Projeto	Fiscal Técnico
6	IPA	Indicador de Produtividade Ágil	Fiscal Técnico
7	IQTP	Indicador de Qualidade de Teste de Projeto	Fiscal Técnico
8	IQCP	Indicador de Qualidade de Código de Projeto	Fiscal Técnico
9	IDE	Indicador de Desmobilização de Equipe	Fiscal Requisitante

Indicador #1	**Atraso de Entrega da Sprint (*IAES*)**
Descrição	Mede os atrasos em prazos acordados nas entregas de sprints no período de aferição.
Aferição	Para o cálculo deste indicador deverão ser consideradas todas as sprints previstas para encerramento no período de aferição. A sprint deverá ser entregue integralmente dentro da *timebox* de 15 dias corridos, sendo considerada entregue apenas quando 100% das histórias, tarefas ou itens planejados estiverem concluídos, disponibilizados e sem pendências impeditivas de validação pela CONTRATANTE. Caso haja item pendente ao final da *timebox*, a sprint será considerada em atraso. Nesta hipótese, a CONTRATADA terá até 5 dias corridos para regularizar a entrega integral, sendo aplicada glosa diária enquanto a pendência permanecer. O prazo de 5 dias não constitui prorrogação da *timebox*, mas apenas período máximo de tolerância para regularização, ainda que com glosa diária dentro deste prazo. Decorrido o prazo total de 5 dias em atraso sem a entrega integral, **a sprint será considerada não entregue e não haverá pagamento correspondente.** Caso ocorram atrasos decorrentes de fatos imputáveis à CONTRATANTE ou a impedimentos externos, estes deverão ser formalmente comprovados e justificados pela CONTRATADA durante a aferição do indicador, com posterior avaliação pela CONTRATANTE quanto à sua pertinência.
Responsável pela aferição	Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	$IAES = StDA$ Sendo: *StDA* = Somatório do total de dias em atraso considerando todas as diferentes sprints entregues dentro do mesmo período medido.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Aceitável: $StDA = 0$ · Inaceitável: $StDA \geq 1$
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: $1 \leq StDA < 6$: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: $6 \leq StDA < 11$: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: $11 \leq StDA < 16$: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: StDA ≥ 16 : Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado.

Indicador #2	**Aceitação das Entregas (*IAE*)**
Descrição	Mede o volume de rejeições dos entregáveis analisados não importando o nível de complexidade, tamanho ou quantidade de ocorrências de erro da entrega rejeitada. A definição de entregável e os critérios de aceitação dos entregáveis está definido na metodologia ágil da ANS. Um entregável analisado pela CONTRATANTE será classificado como aceito ou rejeitado apenas, não existe aceite parcial.
Aferição	Para o cálculo deste indicador deverão ser considerados todos os entregáveis disponibilizados no período de referência. O aceite ou rejeição deverá ser formalizado pelos responsáveis pela aferição e deve ser dado ciência à empresa para possibilidade de justificativa, quando necessário. Informações fornecidas pela CONTRATADA, serão aferidas pelo CONTRATANTE. Caso haja a entrega, mas ainda não tenha sido analisado pela CONTRATANTE, este não será contabilizado no indicador.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IAE* = *QtEA* / *QtET* Sendo: *QtEA* = Quantidade de entregas aceitas de todos os projetos no período. *QtET* = Quantidade de entregas analisadas de todos os projetos no período.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *IAE* = 1 · Aceitável: 0,9 <= *IAE* < 1 · Inaceitável: *IAE* < 0,9
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 0,8 ≤ *IAE* < 0,9: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: 0,7 ≤ *IAE* < 0,8: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: 0,6 ≤ *IAE* < 0,7: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: 0,0 ≤ *IAE* < 0,6: Glosa de 12% do VFM

Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado.

Indicador #3	**Atraso no Atendimento de Garantia de Projeto (*IAGP*)**
Descrição	Mede o tempo de resolução dos incidentes no período após a implantação em produção, durante o período de garantia. A resolução de incidente pode ocorrer através de uma solução de contorno aprovada pela CONTRATANTE, entretanto, deve ser acordado o prazo para a resolução definitiva do problema, sem ônus para a CONTRATANTE, quando for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA.
Aferição	Informações fornecidas pela CONTRATADA, aferidas pelo CONTRATANTE. Quando um incidente ocorrer em um sistema ou módulo de sistema em garantia deve ser aberto um incidente através de ferramenta própria, a ser disponibilizada pela CONTRATANTE. Caso o incidente seja de fato ocorrido por um erro no produto em garantia, a resolução deste incidente deve ocorrer dentro do prazo conforme o grau de criticidade abaixo. Este grau de criticidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do incidente. Crítica (um problema que impede a continuação dos trabalhos baseados no sistema) - em até 4 (quatro) horas úteis; Alta (Um problema sério que produza perda intermitente das funcionalidades ou degrade o desempenho) - em até 8 (oito) horas úteis; Média (Um problema moderado que restringe, mas não impede, o usuário de realizar a função desejada) - em até 16 (dezesseis) horas úteis; Baixa (Um problema menor que não impede o usuário de executar as funções desejadas) - em até 32 (trinta e duas) horas úteis. A aferição deve considerar as seguintes premissas: Serão apenas contabilizadas as horas de responsabilidade da CONTRATADA. Quando a solução do incidente estiver pendente de outras áreas, banco de dados ou produção, por exemplo, estas horas não serão contabilizadas. Após a resolução deverá ser acordado o prazo de resolução definitiva do problema que resultou o incidente, sem ônus para a CONTRATANTE, quando for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA.
Responsável pela aferição	Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IAGP* = *QtA* Sendo: *QtA* = Quantidade de todos os atendimentos de garantia com atraso.
	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis:

Nível mínimo de serviço exigido	Desejável: $QtA = 0$ Aceitável: $QtA = 1$ Inaceitável: $QtA > 1$
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: $2 \leq QtA < 4$: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: $4 \leq QtA < 6$: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: $6 \leq QtA < 8$: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: $QtA \geq 8$: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado.

Indicador #4	**Indicador de Satisfação do Dono do Produto (ISP)**
Descrição	Tem o objetivo de assegurar a qualidade na execução dos processos de entrega dos produtos em termos de satisfação das partes interessadas segundo critérios pré-estabelecidos
Aferição	Mensal, pela EGC, através de acompanhamento próprio e/ou sistema.
Responsável pela aferição	Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	$ISP = MR$ Sendo: MR = Média ponderada das respostas de todos os usuários.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: $MR \geq 4$ · Aceitável: $3 \leq MR < 4$ · Inaceitável: $MR < 3$
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: $2 \leq MR < 3$: Glosa de 1% do VFM

	Faixa 2: 1 ≤ *MR* < 2: Glosa de 2% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

	Perguntas da Pesquisa de satisfação	**Peso**
1	Como você avalia a comunicação e a proximidade com o time no entendimento das necessidades neste período?	1
2	Como você avalia o empenho, postura, agilidade da equipe técnica nas entregas deste ciclo?	1
3	Como você avalia o produto/sistema entregue em atendimento ao que foi especificado e combinado para este ciclo?	1

Poderão ser atribuídas notas de 1 a 5 para as respostas, conforme abaixo:

1 - Muito insatisfatório

2 - Insatisfatório

3 - Bom

4 - Muito Bom

5 - Excelente

As perguntas desta pesquisa poderão ser revisadas e alteradas a qualquer momento a critério da ANS e comunicado a Contratada.

Indicador #5	**Pendência de Documentação ou Preenchimento de Informações de Projeto (*IPDIP*)**
Descrição	Acompanha entrega de documentações referentes à Projetos e a Segurança da Informação e Privacidade (SIP). Além disso, controla o preenchimento de todas as informações relativas à execução e andamento dos cronogramas e projetos de sistemas de TI, através do sistema de gerenciamento de projetos. O sistema atualmente utilizado pela CONTRATANTE pode ser alterado a qualquer momento, sendo comunicada à CONTRATADA com 30 (trinta) dias corridos de antecedência. Ainda poderão serem utilizadas outras ferramentas, com o objetivo de complementar as informações de projetos, como o controle das OS e documentação do produto entregue.
Aferição	Entrega feita pela CONTRATADA, aferida pela CONTRATANTE, através da verificação da entrega das documentações e atualização das informações nas ferramentas de gerenciamento e demais ferramentas inerentes a registros de informações de projetos. A CONTRATANTE poderá realizar sua própria aferição com o intuito de aprimorar sua fiscalização.

Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Critérios Aferidos	Serão avaliados os seguintes critérios, para identificação das inconsistências penalizáveis no período: . Documentos dos Projetos (histórias, planos de testes, evidências de testes, etc.) . Documentos referentes à Segurança da Informação e Privacidade. · Cadastro do cronograma; · Dependências entre as atividades; · Cadastro e controle do planejado no projeto (linhas de base); · Registro das atividades executadas; · Inclusão de problemas, riscos, artefatos etc. conforme determinação da CONTRATANTE; Poderão ser adicionados critérios na lista acima, desde que previamente acordado com a CONTRATADA.
Fórmula de cálculo	*IPDIP* = *QtDIP* *QtDIP*: Quantidade de documentos não entregues e Informações não preenchidas em todos os projetos.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtDIP* = 0 · Aceitável: *QtDIP* = 1 · Inaceitável: *QtDIP* ≥ 2
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 2 ≤ *QtDIP* < 3: Glosa de 1% do VFM Faixa 2: 3 ≤ *QtDIP* < 4: Glosa de 2% do VFM Faixa 3: 4 ≤ *QtDIP* < 5: Glosa de 3% do VFM Faixa 4: *QtDIP* ≥ *5*: Glosa de 4% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

Indicador #6	**Indicador de Produtividade Ágil (*IPA*)**
Descrição	Afere a produtividade das equipes ágeis, em termos do alcance de metas aferidas por meio da métrica de software

Aferição	As informações das métricas das sprints por projeto fornecidas pela CONTRATADA aferidas pelo CONTRATANTE. Estas poderão ser revistas a qualquer momento pela CONTRATANTE, durante vigência do contrato, com a anuência da CONTRATADA.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IPA* = *Pr* / *Pp* Sendo: *Pr* = Produtividade realizada no período, por sprint, em função da Métrica de Software (*MS*) previamente estabelecida. *Pp* = Produtividade prevista no período, por sprint, em função da Métrica de Software (*MS*) previamente estabelecida O *MS* é definido pela CONTRATANTE, utilizando-se atualmente a métrica *Story Point Padronizado*, podendo ser alterado ou reformulado durante a execução contratual, conforme necessidade devidamente motivada pela CONTRATANTE.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *IPA* ≥ 1 · Aceitável: 0,9 ≤ *IPA* < *1* · Inaceitável: IPA < 0,9
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 0,8 ≤ *IPA* < 0,9: Glosa de 2% do VFM Faixa 2: 0,7 ≤ *IPA* < 0,8: Glosa de 3% do VFM Faixa 3: 0,6 ≤ *IPA* < 0,7: Glosa de 4% do VFM Faixa 4: 0,0 ≤ *IPA* < 0,6: Glosa de 5% do VFM
Forma de Auditoria	Mensal, pela EGC, através de acompanhamento próprio e/ou sistema. Será definida uma meta de produtividade mensal pela ANS, através da métrica de software, para possibilitar a aferição deste indicador.

Indicador #7	**Indicador de Qualidade de Teste de Projeto (*IQTP*)**
Descrição	Mede a qualidade de entrega dos produtos, baseada na adequação dos produtos entregues aos usuários requisitantes.
Aferição	Pela CONTRATANTE, através do(s) sistema(s) de avaliação de qualidade.

Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IQTP* = *QtSQI* Sendo: *QtSQI* = quantidade de sprints finalizadas que apresentem percentual de cobertura de testes inferior ao Percentual de Cobertura de Testes Mínimo (*PCTM*) estabelecido, ou que não seja apresentado documento comprobatório da cobertura de testes realizado. O *PCTM* é definido pela CONTRATANTE, encontrando-se atualmente fixado em 70%, podendo ser alterado ou reformulado durante a execução contratual, conforme necessidade devidamente motivada pela CONTRATANTE.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtSQI* = 0 (zero) · Inaceitável: *QtSQI* ≥ 1
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 1 ≤ *QtSQI* ≤ 3 : Glosa de 3% do VFM Faixa 2: 4 ≤ *QtSQI* ≤ 7 : Glosa de 6% do VFM Faixa 3: 8 ≤ *QtSQI* ≤ 11: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *QtSQI* ≥ 12: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

Indicador #8	**Indicador de Qualidade de Código de Projeto (*IQCP*)**
Descrição	Mede a qualidade de entrega dos produtos, baseada na adequação dos produtos entregues aos usuários requisitantes.
Aferição	Pela CONTRATANTE, através do(s) sistema(s) de avaliação de qualidade.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.

Fórmula de cálculo	*IQCP = QtRQI* Sendo: *QtRQI* = quantidade de releases finalizadas em que o valor da Métrica de Qualidade de Código (*MQC*) seja inferior ao mínimo previsto, ou que não seja apresentado documento comprobatório da avaliação dos requisitos de qualidade de código realizado. O *MQC* é definido pela CONTRATANTE, podendo ser alterado ou reformulado durante a execução contratual, conforme necessidade devidamente motivada pela CONTRATANTE.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtRQI* = 0 (zero) · Inaceitável: *QtRQI* ≥ 1
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: *QtRQI* = 1: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: *QtRQI* = 2: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: *QtRQI* = 3: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *QtRQI* ≥ 4: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

Indicador #9	**Indicador de Desmobilização de Equipe (*IDE*)**
Descrição	Monitora a manutenção da equipe alocada na execução da sprint, na tentativa de evitar impactos ao projeto, incentivando que a CONTRATADA, ao necessitar trocar recursos, crie mecanismos e estratégias para que isso ocorra de forma transparente (sem prejuízos à execução da sprint).
Aferição	Mensal, pela EGC, através de acompanhamento próprio e/ou sistema. Para cada projeto que teve uma sprint rejeitada, atrasada ou cancelada, é apurado o somatório de desligamento de pessoas das equipes ágeis nas 2 (duas) sprints anteriores e na corrente.
Responsável pela aferição	Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
	IDE = QtD Sendo:

Fórmula de cálculo	*QtD* = Somatório, por projeto, da quantidade de desligamentos de profissionais das equipes ágeis ocorridos no período da sprint rejeitada, atrasada ou cancelada, bem como nas 2 (duas) sprints imediatamente anteriores. O valor considera a soma dos desligamentos apurados nos diferentes projetos que tiveram sprint rejeitada, atrasada ou cancelada.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Aceitável: $QtD = 0$ · Inaceitável: $QtD \geq 1$
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: $1 \leq QtD < 4$: Glosa de 2% do VFM Faixa 2: $4 \leq QtD < 8$: Glosa de 3% do VFM Faixa 3: $8 \leq QtD < 11$: Glosa de 4% do VFM Faixa 4: $QtD \geq 11$: Glosa de 5% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

8.2.2 Lote 2 - Demandas Pontuais

Indicador	Sigla	Nome	Responsável
10	IPDP	Atrasos nos Prazos de Demandas Pontuais	Fiscal Requisitante
11	IDE	Demandas Executadas com Erro	Fiscal Técnico
12	IPFD	Não Preenchimento/cadastro das Informações na Ferramenta de Gerenciamento de Demandas	Fiscal Técnico
13	IQTDP	Indicador de Qualidade de Teste de Demandas Pontuais	Fiscal Técnico
14	IQCDP	Indicador de Qualidade de Código de Demandas Pontuais	Fiscal Técnico

Indicador #10	**Atrasos nos Prazos de Demandas Pontuais (*IPDP*)**
Descrição	Mede a entrega dos serviços demandados, acordados e priorizados para um determinado período, considerando o cumprimento dos prazos acordados nas demandas finalizadas..
Aferição	As informações fornecidas pela CONTRATADA aferidas pelo CONTRATANTE, através do sistema de controle de demandas. Os prazos utilizados neste indicador são definidos pelo fiscal requisitante/técnico, conforme os SLAs (Acordos de Nível de Serviços, do inglês *Service Level Agreement*) detalhados no Manual de Operação do Fluxo de Demandas Pontuais (Apêndice B), quando aplicável.

	Os SLA de cada tipo de serviço poderão ser revistos a qualquer momento pela CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, com a anuência da CONTRATADA.
Responsável pela aferição	Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IPDP* = *QtA* / *QtT* sendo: *QtA* = quantidade de demandas finalizadas com atraso no período. *QtT* = quantidade total de demandas finalizadas com SLA cadastrado, no período. Ou seja, o domínio será apenas nas demandas que possuam SLA para conferirmos o prazo de execução.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes Desejável: *IPDP* = 0 Aceitável: 0 < *IPDP* < 0,10 Inaceitável: *IPDP* ≥ 0,10
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 0,10 ≤ *IPDP* < 0,20: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: 0,20 ≤ *IPDP* < 0,25: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: 0,25 ≤ *IPDP* < 0,30: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *IPDP* ≥ 0,30: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	Através do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados durante o período, através do sistema de demandas ou registro próprio da ANS.

Indicador #11	**Demandas Executadas com Erro (*IDE*)**
Descrição	Mede a execução com erro de demanda.
Aferição	As informações fornecidas pela CONTRATADA aferidas pelo CONTRATANTE, através do sistema de controle de demanda ou registro próprio. Ocorre quando uma demanda é reencaminhada para a equipe, quando esta não foi executada adequadamente ou foi executada parcialmente.
Responsável pela validação da aferição	Fiscal Técnico

Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IDE* = *QtE* Sendo: *QtE* = quantidade de demandas com erros identificados e não justificados
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes Desejável: *QtE* = 0 (zero) Aceitável: 0 < *QtE* ≤ 3 Inaceitável: *QtE* > 3
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 3 < *QtE* ≤ 5: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: 5 < *QtE* ≤ 6: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: 6 < *QtE* ≤ 7: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *QtE* > 7: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	Através do relatório de serviços realizados, ferramentas de gerenciamento de demandas, através da reabertura de chamados.

Indicador #12	**Não Preenchimento/cadastro das Informações na Ferramenta de Gerenciamento de Demandas (*IPFD*)**
Descrição	Controla o preenchimento de todas as informações relativas à execução dos serviços e demandas pontuais, bem como o cadastro dos profissionais e dados básicos necessários ao funcionamento desta ferramenta.
Aferição	As informações fornecidas pela CONTRATADA aferidas pelo CONTRATANTE, através da verificação das informações registradas na ferramenta. A CONTRATANTE poderá realizar sua própria aferição com o intuito de aprimorar sua fiscalização.
Responsável pela validação da aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
	Serão avaliados os seguintes critérios, para identificação das inconsistências penalizáveis: Por demanda:

Critério aferidos	Classificação do serviço; SLA definida; Analista proprietário; Sistema; Diretoria atendida, quando for o caso; Tecnologia/Plataforma; Classificação Planejada/Não planejada; Data prevista de conclusão; Esclarecimentos ao solicitante da demanda sobre sua execução, homologação e encerramento, explicando o que foi realizado; Cordialidade na interação com o solicitante; ou Execução do correto fluxo de demandas previsto, conforme passado pela CONTRATANTE em documentação Cada item acima será contabilizado apenas uma vez por demanda. Poderão ser adicionados critérios na lista acima, desde que previamente acordado com a CONTRATADA.
Fórmula de cálculo	*IPFD* = *QtDI* *QtDI*: quantidade de demandas fechadas no período com inconsistências penalizáveis da ferramenta de gerenciamento de demandas
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtDI* = 0 (todos os dados requeridos pela fiscalização dados dos funcionários e informações relativas à execução dos serviços informados nas ferramentas de gerenciamento) Desejável: *QtDI* = 0 Aceitável: *QtDI* = 1 Inaceitável: *QtDI* ≥ 2
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: *QtDI* = 2: Glosa de 1% do VFM Faixa 2: *QtDI* = 3: Glosa de 2% do VFM Faixa 3: *QtDI* = 4: Glosa de 3% do VFM Faixa 4: *QtDI* ≥ 5: Glosa de 4% do VFM
Forma de Auditoria	Através da verificação da utilização da ferramenta de gerenciamento de demandas. Esta verificação poderá ser realizada por amostragem, dado o volume de demandas executadas no período.

Indicador #13	**Indicador de Qualidade de Teste de Demandas Pontuais (*IQTDP*)**
Descrição	Mede a qualidade de entrega dos produtos, baseada na adequação dos produtos entregues aos usuários requisitantes.

Aferição	Pela CONTRATANTE, através do(s) sistema(s) de avaliação de qualidade.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IQTDP = QtDQI* Sendo: *QtDQI* = quantidade de demandas finalizadas que apresentem pelo menos uma das seguintes situações: · percentual de cobertura de testes inferior ao Percentual de Cobertura de Testes Mínimo (*PCTM*) estabelecido para código novo de sistemas; · redução do percentual de cobertura de testes em sistemas legados; ou · ausência de documento comprobatório da cobertura de testes realizada. O *PCTM* é definido pela CONTRATANTE, encontrando-se atualmente fixado em 70%, podendo ser alterado ou reformulado durante a execução contratual, conforme necessidade devidamente motivada pela CONTRATANTE.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtDQI* = 0 (zero) · Inaceitável: *QtDQI* ≥ 1
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: 1 ≤ *QtDQI* ≤ 3 : Glosa de 3% do VFM Faixa 2: 4 ≤ *QtDQI* ≤ 7 : Glosa de 6% do VFM Faixa 3: 8 ≤ *QtDQI* ≤ 11: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *QtDQI* ≥ 12: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

Indicador #14	**Indicador de Qualidade de Código de Demandas Pontuais (*IQCDP*)**

Descrição	Mede a qualidade de entrega dos produtos, baseada na adequação dos produtos entregues aos usuários requisitantes.
Aferição	Pela CONTRATANTE, através do(s) sistema(s) de avaliação de qualidade.
Responsável pela aferição	Fiscal Técnico
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	A partir do 4º (quarto) mês de prestação de serviços.
Fórmula de cálculo	*IQCDP* = *QtDQI* Sendo: *QtDQI* = quantidade de demandas finalizadas que apresentem pelo menos uma das seguintes situações: · valor da Métrica de Qualidade de Código (*MQC*) seja inferior ao mínimo previsto para código novo de sistemas; · redução do valor da Métrica de Qualidade de Código (*MQC*) existente em sistemas legados; ou · ausência de documento comprobatório da avaliação dos requisitos de qualidade de código. O *MQC* é definido pela CONTRATANTE, podendo ser alterado ou reformulado durante a execução contratual, conforme necessidade devidamente motivada pela CONTRATANTE.
Nível mínimo de serviço exigido	As ocorrências apuradas para cálculo do indicador seguirão os seguintes níveis: · Desejável: *QtDQI* = 0 (zero) · Inaceitável: *QtDQI* ≥ 1
Descontos	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Faixa 1: *QtDQI* = 1: Glosa de 3% do VFM Faixa 2: *QtDQI* = 2: Glosa de 6% do VFM Faixa 3: *QtDQI* = 3: Glosa de 9% do VFM Faixa 4: *QtDQI* ≥ 4: Glosa de 12% do VFM
Forma de Auditoria	A auditoria será realizada com base em registros, sistemas de acompanhamento dos serviços ou demais evidências disponíveis, referentes à execução das demandas no período avaliado

8.2.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o CONTRATADO:

8.2.3.1. não produziu os resultados acordados;

8.2.3.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.2.4. Em adição às glosas relacionadas aos indicadores mostrados acima, é possível a aplicação das seguintes glosas/penalidades, sugeridas pelos fiscais do contrato (requisitante, técnico ou administrativo):

8.2.4.1. Em um mesmo período de faturamento mensal a soma do total de glosas dos indicadores acima não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor da fatura.

8.2.4.2. Quando exceder os 20% (vinte por cento), será aplicada a glosa limite de 20% (vinte por cento) e, adicionalmente, aberto processo apuratório por inexecução parcial do contrato, indicando-se a penalidade de advertência.

8.2.4.3. Caso o mesmo fato se repita em períodos posteriores, a indicação de penalidade em novos processos deverá ser agravada conforme o quadro abaixo:

Reincidência de Glosas Superiores a 20%	**Indicação de Sanção**
1ª reincidência (2ª ocorrência)	Abertura de processo apuratório com indicação de 1% de multa do valor global total atualizado do contrato
2ª reincidência (3ª ocorrência)	Abertura de processo apuratório com indicação de 3% de multa do valor global total atualizado do contrato
3ª reincidência (4ª ocorrência)	Abertura de processo apuratório com Indicação de 5% de multa do valor global total atualizado do contrato
4ª reincidência (5ª ocorrência)	Suspensão do direito de licitar e contratar, com possibilidade de rescisão unilateral do contrato, conforme inciso III do art. 156 da Lei 14.133, de 01/04/2021

8.2.4.4. Quando o mesmo indicador for aferido em nível inaceitável de serviço em períodos consecutivos, desconsiderar-se-á o valor da glosa original do indicador no período reincidente, aplicando-se tão somente o valor da glosa por reincidência, de acordo com o quadro abaixo:

Reincidência de Glosas no Mesmo Indicador	**Sanções**
3º período consecutivo	Abertura de processo apuratório com indicação de multa no valor de 1% do valor anual atualizado do contrato
4º período consecutivo	Abertura de processo apuratório com indicação de multa no valor de 3% do valor anual total atualizado do contrato
5º período consecutivo	Suspensão do direito de licitar e contratar, com possibilidade de rescisão unilateral do contrato, conforme inciso III do art. 156 da Lei 14.133, de 01/04/2021

8.2.5. As ferramentas de controle de demandas para aferição dos indicadores atualmente utilizadas pela CONTRATANTE são a OTRS e o SGTI, podendo ser alterada a qualquer momento pela CONTRATANTE.

8.2.6. Quando ocorrer a inclusão de um novo software ao portfólio de produtos, os indicadores acima para os serviços desse software serão aferidos a partir do terceiro mês da data da sua inclusão no portfólio.

8.3. Recebimento

8.3.1. Lote 1 e 2

8.3.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, conforme prazos estipulados nos itens A2 e A5 da tabela constante no item "*Forma de Pagamento* ", pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.1.2. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.3.1.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.1.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.3.1.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.3.1.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.3.1.7. Ao Final de Cada Período/Evento de Faturamento

8.3.1.7.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.3.1.7.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.3.1.7.3. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.3.1.7.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.3.1.7.5. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos manuais e instruções exigíveis.

8.3.1.7.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3.1.7.7. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.3.1.7.8. Os serviços serão recebidos definitivamente conforme prazo no item A4 da tabela no item 8.5 deste Termo de Referência, contado do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação pela CONTRATANTE, mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.3.1.7.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.1.7.8.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.3.1.7.8.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.3.1.7.8.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.3.1.7.8.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.3.1.7.9. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3.1.7.10. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.3.1.7.11. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.5. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.5.1. Lote 1 e 2

8.5.1.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.5.1.1.1. Análise da qualidade através da aferição de indicadores do respectivo Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

8.6. Sanções Referentes à Segurança da Informação e Privacidade (SIP)

8.6.1. Lote 1 e 2

8.6.1.1. A CONTRATANTE se reserva no direito de realizar auditorias periódicas, durante toda a vigência do contrato, sobre os requisitos de SIP, quanto ao seu cumprimento.

8.6.1.2. Foi realizada a adequação dos requisitos e obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021 que altera a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, no qual essa contratação é baseada, e solicitado o cumprimento no que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.853/2019.

8.6.1.3. A CONTRATADA deverá cumprir o que se dispõe na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) Lei 13.709/2018 alterada pela lei nº 13.853/2019, realizando o tratamento de informações classificadas e proteção de dados pessoais, por parte dos colaboradores na execução deste serviço. A CONTRATADA também deverá seguir as orientações da RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA – RA Nº 81, DE 2 DE MAIO DE 2023, ou versões atualizadas posteriormente, referente à Política de Segurança da Informação da ANS. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditoria de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) relativa à conformidade dos requisitos de segurança da informação e privacidade previstos pela contratação.

8.6.1.4. A CONTRATADA protegerá os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

8.6.1.5. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas na Lei 13.709/2018 e suas alterações para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

8.6.1.6. O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades contratuais, utilizando-os em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

8.6.1.7. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução contratual, ela será realizada mediante prévia aprovação da ANS e seguirá fielmente as diretrizes e instruções transmitidas pelo Agência, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução da contratação, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins.

8.6.1.8. O acesso aos dados pessoais coletados somente poderá ser concedido à pessoa previamente autorizada, que tenha estrita necessidade relacionada à contratação e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição a ANS, mediante solicitação.

8.6.1.9. Os dados pessoais coletados devem tramitar de forma segura entre o emissor e o receptor, sendo protegido, no mínimo, com uso de criptografia e senha.

8.7. A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá solicitar:

8.7.1. Apresentação de evidências e garantias suficientes de que a CONTRATADA aplica adequado conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança, para a proteção dos dados pessoais, segundo a legislação, os instrumentos contratuais e de compromissos;

8.7.2. Comprovação da manutenção dos registros de tratamento de dados pessoais realizados pela CONTRATADA, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica.

8.7.3. Encerrada a vigência da contratação ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados e, em até 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida do determinado pela ANS, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes, seja em formato digital ou físico, salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para o cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

8.7.4. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições ora acordadas, inclusive no tocante à Política de Privacidade da ANS, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente Cláusula.

8.7.5. O eventual acesso às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará à CONTRATADA e seus profissionais– devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso da presente contratação.

8.7.6. A CONTRATADA permitirá a realização de auditorias, incluindo inspeções da ANS ou de Auditor independente por ela autorizado, e disponibilizará todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas.

8.7.7. A CONTRATADA cooperará com a ANS no cumprimento das obrigações referente são exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações de Órgãos de controle administrativo.

8.7.8. ACONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da ANS, em até 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

8.7.9. A critério do Encarregado de Dados da ANS, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do Relatório de Impacto (DPIA), conforme a sensibilidade e o risco inerente ao objeto desta contratação, no tocante a dados pessoais.

8.7.10. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial provinda da prestação dos serviços. Em caso de perda de quaisquer dessas informações, a CONTRATADA deverá notificar imediatamente por escrito.

8.7.11. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

8.7.12. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da ANS ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos neste termo, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

8.7.13. Cuidar e comunicar à Equipe de Segurança da Informação e ao encarregado de dados da ANS para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da ANS sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

8.7.14. Ainda, será exigido da CONTRATADA o cumprimento no que se dispõe na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.853/2019, sobre a proteção de dados pessoais, por parte dos colaboradores na execução deste serviço.

8.7.15. Em caso de descumprimento dos itens citados acima, a critério da ANS, o Gestor do contrato poderá abrir processo apuratório para averiguar as infrações cometidas. Podendo sugerir as sanções previstas em lei.

Infração cometida	**Nível de gravidade**
Vazamento de informações não mantendo sigilo e privacidade dos dados.	GRAVÍSSIMA
Não notificar o Controlador da ANS em caso de ocorrência de violação de dados pessoais através do canal de comunicações definido pela CONTRATANTE.	GRAVÍSSIMA
Não cumprimento da RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA – RA Nº 81, de 2 de maio de 2023 e suas alterações ou versões atualizadas posteriormente.	ALTA
Não fornecer as soluções de acordo com a políticas de segurança da ANS ou não possibilitar a rastreabilidade da trilha de auditoria de SIP quando solicitado pela ANS.	ALTA
Não ter anuência da CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros, para sustentar ou viabilizar a execução das atividades deste contrato.	ALTA
Não apresentar documentos relativos à Segurança da Informação como o Termo de TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO e TERMO DE COMPROMISSO E CIÊNCIA.	ALTA

8.7.16. Esta lista de infrações não se esgota, caso sejam identificadas outras infrações caberá ao gestor do contrato indicar o nível de gravidade e sanções.

8.7.17. A CONTRATADA deverá, no contexto de Segurança da Informação e Privacidade: Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021 Aprovado pela Secretaria de Governo Digital Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação Atualização:

8.7.17.1. Emitir uma declaração adequada sobre a escala, natureza e finalidade do processamento contratado;

8.7.17.2. Relatar casos de violação de dados, processamento não autorizado ou outro não cumprimento dos termos e condições contratuais. No caso de violação de dados pessoais, é de responsabilidade da CONTRATADA notificar o Controlador, pessoa natural ou jurídica de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, que será apresentado pela CONTRATANTE;

8.7.17.3. Informar as medidas que foram aplicadas na rescisão do contrato, especialmente no que diz respeito à exclusão segura de dados pessoais;

8.7.17.4. Impedir que subcontratados realizem tratamento de dados pessoais, exceto por aprovação do controlador; conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.

8.7.17.5. Seguir a política ou norma de proteção de dados pessoais.

8.7.17.6. Realizar o tratamento de dados pessoais para atendimento da finalidade pública do contrato, buscando cumprir as atribuições legais do serviço público;

8.7.17.7. Estar ciente que os dados coletados e o seu processamento limitem-se ao mínimo necessário para o atendimento da finalidade do tratamento;

8.7.17.8. Implementar medidas que garantam e maximizem a precisão dos dados pessoais coletados, antes de qualquer armazenamento ou processamento de dados pessoais;

8.7.17.9. Utilizar o canal de comunicação definido pela CONTRATANTE, que possui segurança e autenticação para o recebimento de reclamações e mantém um ponto de contato para receber e responder as reclamações sobre o tratamento de dados pessoais.

8.7.18. A CONTRATADA estará sujeita, no contexto de Segurança da Informação e Privacidade:

8.7.18.1. Ao controle de proteção de dados da CONTRATANTE que serão monitorados e auditados periodicamente;

8.7.18.2. A treinamento e conscientização destinada a garantir que os envolvidos entendam suas responsabilidades e os procedimentos de proteção de dados pessoais;

8.7.18.3. Ao monitoramento contínuo das ações de proteção de dados pessoais e dos controles de proteção de dados pessoais, inclusive com comparações sobre o desempenho em todo processo e da organização, capaz de identificar vulnerabilidades e lacunas na política e na implementação e capaz de identificar modelos de sucesso;

8.7.18.4. A controles de integridade de dados pessoais/retidos, permitindo identificar se eles foram alterados sem permissão. Além da identificação das operações realizadas, quem realizou, data e hora.

8.8. Liquidação

8.8.1. Lote 1 e 2

8.8.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.8.1.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.8.1.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.8.1.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.

8.8.1.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.8.1.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.8.1.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.8.1.6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.8.1.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

8.8.1.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.8.1.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.8.1.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.9. Prazo de pagamento

8.9.1. Lote 1 e 2

8.9.1.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.9.1.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

8.9.1.3. É dever da CONTRATADA observar e aguardar o prazo do ciclo de fiscalização e gestão da CONTRATANTE, que se inicia no mês subsequente aos serviços prestados, sendo realizada a completa verificação pelas fiscalizações requisitante, técnica e administrativa dos serviços entregues no mês anterior, e, por fim, a análise e conclusão da gestão do contrato, que finaliza o ciclo e autoriza a emissão da nota fiscal.

8.10. Forma de Pagamento

8.10.1. Lote 1 e 2

8.10.1.1. O pagamento mensal será realizado em um só montante e uma só nota fiscal, apurado pelo somatório do total de serviços executados na competência a que se referem, contemplando o total de sprints executadas e medidas para o Lote 1 e a parcela do preço fixo mensal para o lote 2, de acordo com a natureza das atividades dos trabalhos efetivamente utilizados e apurados nos relatórios mensais da EGC. Além disso, os serviços prestados na competência a que se refere o pagamento serão submetidos à avaliação de qualidade e critérios de aceitação descritos no Modelo de Gestão, item 8 deste documento.

8.10.1.2. Neste regime de contratação de empreitada por preço unitário, para o lote 1, apenas haverá execução de sprints e pagamento conforme demanda /solicitação da CONTRATANTE.

8.10.1.3. Mensalmente, o processo de pagamento deverá seguir o cronograma a seguir, obedecendo aos passos previstos na Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e o prazo legal previsto em lei. Na atividade "Avaliação da documentação dos serviços realizados e suas justificativas, pelos fiscais administrativos, conforme critérios de aceitação", ID A6, caso haja dúvidas, questionamentos ou esclarecimentos quanto às informações prestadas e os valores indicados para os critérios de aceitação pela EGC, estas serão encaminhadas à CONTRATADA, interrompendo o prazo e reiniciando-o tão logo o recebimento das respostas/justificativas.

8.10.1.4. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.10.1.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.10.1.6. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.10.1.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.10.1.8. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

ID	Atividades	Responsabilidade	Prazo (dias úteis)

A1	Entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços referente ao período	CONTRATADA	Até 5º dia do mês subsequente
A2	Emissão do(s) Termo(s) de Recebimento Provisório pelos fiscais técnicos	ANS	Até 1 (um) dia após A1
A3	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos fiscais técnicos e fiscal requisitante do contrato, conforme critérios de aceitação	ANS	Até 15 (quinze) dias após A2
A4	Emissão do Termo Recebimento Definitivo, para fins de encaminhamento do valor para pagamento, caso serviço esteja aderente aos termos contratuais	ANS	Até 5 (cinco) dias após A3
A5	Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Até 2 (dois) dias após A4
A6	Encaminhamento para pagamento à área financeira	ANS	Até 2 (dois) dias após a entrega da Nota Fiscal
A7	Pagamento da nota fiscal pela área financeira	ANS	Até 10 (dez) dias após A6, prorrogáveis por igual período

8.10.1.9. Sob o aspecto técnico, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviço.

8.10.1.10. Os Fiscais Técnicos emitirão Termo de Recebimento Provisório, relativos aos respectivos serviços fiscalizados, quando da entrega do Relatório de Acompanhamento dos Serviços, conforme art. 33, inciso I da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

8.10.1.11. Para fins de medição dos serviços realizados, tomar-se-á os períodos do primeiro ao último dia de cada mês.

8.10.1.12. As exceções a essa regra consistem no período compreendido entre o primeiro dia de vigência do contrato e o último dia deste mês; e o período compreendido entre o primeiro dia do último mês de vigência do contrato até a data de expiração do mesmo.

8.10.1.13. Nas faturas mensais, poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos indicadores de nível mínimo de serviço (INS – Indicador de Nível Mínimo de Serviço) descritos no item Modelo de Gestão do Contrato.

8.10.1.14. Estes INS's serão submetidos às regras de glosas de faturas. Esses redutores deverão ser interpretados como adequações pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme IN SG/MPDG nº 5/2017.

8.10.1.15. O objetivo dos INS's é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados e qualidade dos serviços, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, levando em consideração possíveis erros ou problemas verificados durante ou após a execução do serviço:

8.10.1.16. São considerados erros ou problemas nos serviços realizados, os resultados dos serviços que estiverem em desacordo evidente ao que foi solicitado na demanda, ou que cause qualquer funcionamento irregular de sistema ou ambiente operacional da ANS;

8.10.1.17. Em qualquer caso, caberá à EGC a decisão se uma ocorrência deverá ser considerada como erro ou problema, levando-se em consideração a justificativa da CONTRATADA. Caberá então a esta acatar a decisão daquela.

8.10.1.18. As justificativas para as demandas não executadas pela CONTRATADA em cada mês serão avaliadas pela EGC e a decisão desta deverá ser acatada por aquela.

8.10.1.19. A aplicação de glosa por não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos é cumulativa, até o limite de 20%, uma vez que a partir desse percentual deverão ser aplicadas as sanções administrativas e legais cabíveis por inexecução parcial do contrato.

8.10.1.20. Os fiscais técnicos e requisitante deverão anexar as Ordens de Serviço finalizadas no mês, devidamente assinadas, ao Relatório de Avaliação de Qualidade.

8.10.1.21. Após a avaliação de qualidade dos serviços realizada pelos respectivos fiscais técnicos, requisitante e administrativo, conforme art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, será realizada a confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Gestor do Contrato, com o apoio do Fiscal Técnico e do Fiscal Requisitante com base nas informações produzidas nos incisos I a IV deste artigo,

8.10.1.22. Autorizada a emissão da nota fiscal, esta deverá ser realizada dentro da janela de tempo compreendida entre os dias 1º e 23 de cada mês, a fim de viabilizar o pagamento da mesma antes do vencimento do recolhimento de ISS relativo ao Município do Rio de Janeiro, que ocorre no dia 10 de cada mês.

8.10.1.23. A nota fiscal deverá ser emitida em nome da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com o endereço da Avenida Augusto Severo n° 84 – Rio de Janeiro – RJ – CNPJ n° 03.589.068/0001-46.

8.10.1.24. Havendo identificação na nota fiscal ou fatura de cobrança indevida, o fato será informado à CONTRATADA e, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da nota fiscal ou fatura devidamente corrigida e atestada pelo Gestor do contrato.

8.11. Reajuste

8.11.1. Lote 1 e 2

8.11.1.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado em 30/07/2026. (Art. 25, §7º, da Lei nº 14.133/2021).

8.11.1.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice de custos de tecnologia da informação ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994): R = V (I – Iº) / Iº, onde R = Valor do reajuste procurado; V = Valor contratual a ser reajustado; Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação; I = Índice relativo ao mês do reajustamento

8.11.1.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.11.1.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.11.1.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.11.1.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.11.1.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.11.1.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.12. Cessão de Crédito

8.12.1. Lote 1 e 2

8.12.1.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do CONTRATANTE.

8.12.1.1.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.12.1.1.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.12.1.1.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.12.1.1.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.12.1.1.5. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Lote 1 e 2

9.1.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Sanção
1	Não prestar esclarecimentos, imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis	Multa de 0,5% sobre o valor global do contrato, por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor global do contrato
2	Dar causa à inexecução parcial do contrato	Advertência e multa de 5% do valor global do contrato
3	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Impedimento de licitar e contratar e multa de 10% do valor global do contrato
4	Dar causa à inexecução total do contrato	Impedimento de licitar e contratar e multa no valor de 20% do valor global do contrato
5	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 10% do valor global do contrato

9.1.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.1.3. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.1.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.1.5. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.3. Multa:

9.3.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

9.3.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.3.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.3.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 2% (dois por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação.

9.3.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 1% (um por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação

9.3.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 2% (dois por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação

9.3.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação.

9.3.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 2% (dois por cento) a 3% (três por cento) do valor da contratação

9.3.9. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

9.3.10. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.3.11. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.3.12. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.3.13. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.3.14. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3.14.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.3.14.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.3.15. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.15.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.3.15.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.3.15.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.3.15.4. os danos que dela provierem para o CONTRATANTE; e

9.3.15.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.3.16. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.3.17. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.3.18. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.3.19. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.3.19.1. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.3.19.2. Os débitos do Contratado para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

10.1.1. Lote 1 e 2

10.1.2. O fornecedor será selecionado por meio do procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

10.2. Regime de Execução

10.2.1. O regime de execução contratual será por empreitada por preço unitário, conforme art. 22, inciso I da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. A fase de Seleção do Fornecedor observará o disposto nos arts. 53 a 71 da Lei nº 14.133, de 2021, e respectivos regulamentos e atualizações supervenientes.

10.2.2. A justificativa para adoção da modalidade passa por se tratar de contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade por meio de especificações usuais de mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7.174/2010, que define em seu artigo 9º, § 2º: “Será considerado comum o bem ou serviço cuja especificação estabelecer padrão objetivo de desempenho e qualidade e for capaz de ser atendida por vários fornecedores, ainda que existam outras soluções disponíveis no mercado”.

10.2.3. Para evitar conflitos de interesses, devido à separação das atividades essenciais e críticas de TI e em atenção ao art. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, os casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a CONTRATADA que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização.

10.2.4. Vedações no que tange a adjudicação do objeto da presente contratação:

10.2.4.1. É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição, face à divisão da licitação e contratação dos serviços por lote/item, garantindo o maior número de licitantes, maior disputa entre os competidores, a finalidade e segurança da contratação e a obtenção da proposta mais vantajosa para a ANS. Além disso, para a presente contratação, que tem por objeto a prestação de serviços especializados de desenvolvimento de software e manutenção, evolução de sistemas de informação (demandas pontuais), conclui-se que não há necessidade de admitir a participação de empresas reunidas em consórcio. O mercado de tecnologia da informação é composto por diversas empresas com comprovada capacidade técnica, operacional e econômico-financeira para executar, de forma individual, todos os serviços previstos neste Termo de Referência, não se verificando qualquer especialização que exija a associação de empresas para a adequada execução do objeto. Além disso, a execução dos serviços requer atuação integrada, gestão centralizada, observância de metodologias ágeis, cumprimento de níveis de serviço, controle de qualidade e responsabilização direta da contratada pelos resultados alcançados. A participação de consórcios poderia tornar mais complexa a gestão contratual, a fiscalização da execução dos serviços e a definição de responsabilidades entre as empresas consorciadas, sem proporcionar vantagens técnicas ou econômicas para a Administração.

10.2.4.2. É vedada também a participação de sociedades cooperativas ou associativas, em razão do Decreto 2.271/97 e Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União e o Ministério Público do Trabalho, nos autos da Ação Civil Pública no. 01082-2-2002-020-10-00 que tramitou perante a 20ª Vara do Trabalho do DF, e Acórdãos do TCU no. 1008/2003 – 2ª Câmara e 1937/2003 – Plenário, além da incompatibilidade entre a natureza das sociedades e a forma de organização do trabalho a ser executado. Além disso, o objeto demanda elevada especialização técnica, atuação contínua e integrada, além de rigoroso controle de qualidade, observância de metodologias ágeis, cumprimento de níveis de serviço (SLA) e responsabilização direta e indivisível da contratada pelos resultados entregues. Tais características exigem estrutura organizacional compatível com a gestão centralizada da execução contratual, com definição clara de responsabilidades e subordinação direta entre equipe técnica e empresa contratada. As cooperativas, por sua natureza jurídica, caracterizam-se pela atuação autônoma de seus cooperados, sem vínculo empregatício e com organização descentralizada, o que

pode comprometer a subordinação técnica necessária, a padronização dos processos de trabalho e a responsabilização objetiva pela execução dos serviços. Essa estrutura poderia dificultar a gestão contratual, a fiscalização e a garantia de continuidade e estabilidade na prestação dos serviços.

10.3. Exigências de Habilitação

10.3.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

10.3.1.1. Habilitação Jurídica

10.3.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.3.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.3.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/ptbr/empreendedor;

10.3.1.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.3.1.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.3.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.3.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.3.1.1.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

10.3.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

10.3.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.3.1.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

10.3.1.2.3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.3.1.2.4. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.3.1.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.3.1.2.6. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.3.1.2.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123 de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal;

10.3.1.3 Qualificação Econômico-Financeira

10.3.1.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.3.1.3.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.3.1.3.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.3.1.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor anual da contratação.

10.3.1.3.5. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos no último exercício social, sob pena de inabilitação;

10.3.1.3.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.3.1.3.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

10.3.1.3.8. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.3.1.3.9. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.3.1.3.10. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir as demonstrações contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

10.3.1.4. Qualificação Técnica

10.3.1.4.1. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.3.1.4.2. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.3.1.4.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.3.1.4.3.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.3.1.5. Critérios de Habilitação Técnica

10.3.1.5.1. Quanto as parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo

10.3.1.5.1.1. Para fins de definições dos requisitos de qualificação técnico-operacional, foram consideradas as características, complexidades e representatividades técnica e econômica dos serviços que compõem o objeto da contratação.

10.3.1.5.1.2. Sob o aspecto econômico, o Item 1, referente ao desenvolvimento de software – Sprint 0, apresenta valor total estimado de R$ 751.201,68 (setecentos e cinquenta e um mil, duzentos e um reais e sessenta e oito centavos), correspondente a aproximadamente 3,81% (três vírgula oitenta e um por cento) do valor global da contratação. O Item 2, referente ao desenvolvimento de software – Sprint 1, constitui a parcela de maior representatividade econômica e técnica, com valor total estimado de R$ 15.365.328,00 (quinze milhões, trezentos e sessenta e cinco mil, trezentos e vinte e oito reais), equivalente a aproximadamente 77,89% (setenta e sete vírgula oitenta e nove por cento) do valor global e com a maior carga de trabalho do contrato,

tornando-se parte crucial para a execução do contrato. Já o Item 3, remunerado por preço fixo, apresenta valor total estimado de R$ 3.610.690,92 (três milhões, seiscentos e dez mil, seiscentos e noventa reais e noventa e dois centavos), correspondente a aproximadamente 18,30% (dezoito vírgula trinta por cento) do valor total da contratação, possuindo características próprias que justificam requisitos específicos de capacidade técnica.

10.3.1.5.1.3. Para serem consideradas de valor significativo, as parcelas devem ter valor individual igual ou superior a 4% do valor total estimado da contratação, conforme art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021. Diante dessas características, a comprovação da qualificação técnico-operacional será exigida apenas para os Itens 2 e 3, considerados os de maior relevância para essa contratação.

10.3.1.5.2. Lote 1 - Desenvolvimento de Software

10.3.1.5.2.1. A empresa CONTRATADA deverá apresentar comprovação de experiência e aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, demonstrando os serviços executados pelo licitante de modo satisfatório.

10.3.1.5.2.2. De forma a ampliar a competitividade, dos **8 (oito) serviços** de objeto deste lote, será exigida a apresentação de atestados de capacidade técnica referente a somente 50% deste quantitativo, o que corresponde a **4 (quatro) serviços**. Foram escolhidos os serviços de maior relevância quantitativa e também técnica dentro do objeto contratual, bem como considerou-se a maior abrangência de execução destes serviços pelo mercado.

10.3.1.5.2.3. Ressalta-se que o objeto da presente contratação prevê um total de 132 (cento e trinta e dois) sprints para o Item 2 (desenvolvimento de software - Sprint 1) com carga total de **52.272 (cinquenta e dois mil duzentos e setenta e dois)** horas de serviço técnico (HST) para estes serviços mais relevantes, dentro do período de 12 (doze) meses.

Serviço Desenvolvimento	Perfil vinculado (TR 4.17.9.5)	Capacidade (HSTs/dia) totais por perfil (TR 4.17.9.5) Ctp = Qtde. profissionais * HSTs/dia	Timebox: dias úteis de uma sprint (TR 4.17.9.5) Tb	Qtd. total de sprints do tipo 1 Qts	100% da Capacidade (HST) total estimada de sprint do tipo 1 100_Cte = Ctp * Tb * Qts	50% da Capacidade (HST) total estimada de sprint do tipo 1 100_Cte = Ctp * Tb * Qts	Total de Horas de Serviço Técnico Cte_HST	Total de Horas de Serviço Técnico Cte_HT = Ces_HST	Equivalente Mínimo em Pontos de Função Cte_PF = Ces_HST / 10
Gerenciamento de Projetos de Sitemas e Soluções de TI	Scrum	4	11	132	5808	2904	2904	2904	290
Levantamento de Requisitos e Análise de Negócios	Requisitos	8	11	132	11616	5808	5808	5808	581
Desenvolvimento e Análise de Sistemas	Dev Senior + Dev Pleno	20	11	132	29040	14520	14520	14520	1452
Serviços de Arquitetura de Software e Integração de Sistemas	Arquiteto	4	11	132	5808	2904	2904	2904	290
Total					**52272**	**26136**	**26136**	**26136**	**2614**

10.3.1.5.2.4. A comprovação deverá evidenciar a prestação dos serviços por **período mínimo de 12 (doze) meses,** consecutivos ou não, podendo corresponder a diferentes intervalos temporais, desde que devidamente comprovado por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica e/ou contratos. Para fins de ampliação da competitividade, estes atestados e/ou contratos deverão apresentar a execução de pelo menos **50% (cinquenta por cento)** do quantitativo estimado desses serviços de maior relevância, confirmando a execução satisfatória de no mínimo 66 (sessenta e seis) sprints, totalizando **26.136 (vinte e seis mil cento e trinta e seis) horas** de serviço técnico (HST)**.**

10.3.1.5.2.5 Para fins de comprovação da capacidade técnica, não será exigido que a licitante demonstre individualmente os quantitativos de horas correspondentes a cada serviço discriminado na memória de cálculo. Será suficiente comprovar, por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica e/ou contratos, a execução de serviços citados, cujo quantitativo total acumulado corresponda a, no mínimo, 26.136 (vinte e seis mil, cento e trinta e seis) horas de serviço técnico. Nesse sentido, os licitantes deverão apresentar o quantitativo mínimo de horas requeridas necessariamente abrangendo os serviços abaixo:

Serviço	Total de Horas de Serviço Técnico	Equivalente Mínimo em Horas de Serviço	Equivalente Mínimo em Pontos de Função
Gerenciamento de Projetos de Sistemas e Soluções de TI Levantamento de Requisitos e Análises de Negócios Desenvolvimento e Análise de Sistemas Serviços de Arquitetura de Software e Integração de Sistemas	26.136	26.136	2.614

10.3.1.5.2.6. De forma a nortear os licitantes a apresentarem os atestados dentro do conteúdo esperado, indica-se na tabela abaixo informações exemplificativas do conteúdo abrangido por cada serviço. Os atestados deverão apresentar atividades coerentes com às exemplificadas, não sendo necessário serem de idêntica descrição.

Serviços	Exemplos de atividades desempenhadas nos serviços
Gerenciamento de Projetos de Sistemas e Soluções de TI	• Planejamento e organização de projetos; • Definição e acompanhamento de cronogramas; • Gestão e tratamento de riscos; • Controle de mudanças; • Monitoramento e acompanhamento de entregas; • Aplicação de metodologias ágeis e práticas de desenvolvimento iterativo.
Levantamento de Requisitos e Análise de Negócios	• Análise e especificação de requisitos funcionais e não funcionais; • Modelagem de processos e regras de negócio; • Apoio à definição de soluções tecnológicas.
Desenvolvimento e Análise de Sistemas	• Desenvolvimento e evolução de sistemas de informação; • Estudos de viabilidade para implementação de soluções tecnológicas; • Documentação técnica e acompanhamento do ciclo de vida das aplicações; • Versionamento de código-fonte.
Serviços de Arquitetura de Software e Integração de Sistemas	• Análise e desenho arquitetural; • Criação e evolução de padrões de arquitetura; • Definição de componentes, serviços e integrações; • Implantação e configuração de ambientes; • Especificação e governança de APIs; • Utilização de arquitetura baseada em microsserviços; • Manutenção e evolução de arquiteturas orientadas a serviços (SOA) e WebServices; • Integração de sistemas corporativos e plataformas digitais.

10.3.1.5.2.7. Das tecnologias descritas na tabela abaixo, a única que se exigirá demonstração obrigatória será experiência na tecnologia Java, por se tratar da principal tecnologia empregada na ANS. As demais tecnologias são desejáveis, porém não obrigatórias. É necessário, ainda, observar as versões mínimas especificadas:

Tecnologia

Java (versão 16 ou superior) com servidor de aplicação JBOSS e sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) Oracle (versão 19c ou superior) e utilizando framework JPA para camada de persistência e webservices
PHP (versão mínima 8.0) com servidor de aplicação Apache e SGBD My SQL (versão 8.0 ou superior) ou Oracle (versão 19c ou superior)
ASP utilizando SGBD (versão 19c ou superior)
Kubernets ou docker
Python para IA (versão 3.9 ou superior) ou outras linguagens equivalentes à IA

10.3.1.5.2.8. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.3.1.5.2.9. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.3.1.5.2.10. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

10.3.1.5.2.11. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.3.1.5.2.12. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.3.1.5.2.12.1 A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.3.1.5.2.13. Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital;

10.3.1.5.2.14. A exigência de atestados que comprovem o percentual de 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos previstos na licitação tem o condão precípuo de avaliar se o licitante tem condições mínimas, sob o enfoque técnico, de garantir a execução do contrato;

10.3.1.5.2.15. Serão aceitos atestados cujos quantitativos estejam expressos em horas. Nos casos de equivalência em outras unidades de medida, a CONTRATANTE irá realizar a conversão para as unidades especificadas neste Termo de Referência, a fim de constatar a comprovação ou não da aptidão. Para conversão, será utilizado 1 hora = 1 HST (Horas de serviço técnico) e 10 horas = 1 PF (Ponto de Função);

10.3.1.5.2.16. Justificativa da equivalência entre Horas de Serviço Técnico (HST) e Pontos de Função (PF)

10.3.1.5.2.16.1. Os contratos de desenvolvimento e sustentação de software na Administração Pública usam métricas diferentes: alguns em Pontos de Função (PF), que medem o tamanho funcional entregue, e outros em Horas de Serviço Técnico (HST), que medem o esforço empregado. Para comparar experiências e estimativas expressas nessas métricas, é preciso um fator de equivalência objetivo, de fonte oficial e conhecido de antemão por todos os interessados.

10.3.1.5.2.16.2. Adota-se a relação 1 PF = 10 horas, ou seja, PF = HST ÷ 10, com base no índice de produtividade de referência do Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 3.0 (item 9.3), publicado pela Secretaria de Governo Digital como referência para as contratações de TIC do Poder Executivo federal. Pelo item 16.2 do mesmo Roteiro, 1 HST corresponde a 1 hora de serviço técnico, o que permite aplicar o índice diretamente.

10.3.1.5.2.16.3. A escolha se justifica por quatro razões: Fonte normativa vigente: o fator vem do roteiro oficial do SISP, e não de premissa interna do órgão; Isonomia: o mesmo fator vale para todos os interessados e é conhecido previamente, o que afasta critérios subjetivos; Proporcionalidade: o índice reflete a produtividade de um time de referência de composição mista, sem impor como padrão a produtividade de equipes excepcionalmente maduras, o que restringiria a competição sem necessidade; Convergência com referências históricas: o valor coincide com a produtividade média para Java do Roteiro de Métricas SERPRO (v7.0, 2015, Tabela 6) e com a regra de equivalência do Guia de Métricas da FINEP (item 7.10.D).A equivalência é usada exclusivamente para comparar e dimensionar esforço. Não substitui a contagem de pontos de função e não é usada para remuneração, em linha com a diretriz do Roteiro SISP 3.0 de não sobrepor serviços pagos por PF e por HST.

10.3.1.5.2.17. Nos termos do art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, somente podem ser exigidos atestados relativos às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas aquelas cujo valor individual seja igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação. Nesse sentido, não será exigida comprovação de capacidade técnica específica para a execução da Sprint 0, uma vez que seu valor individual é inferior ao percentual de 4% (quatro por cento) estabelecido pela legislação como parâmetro para a caracterização das parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto.

10.3.1.5.3. Lote 2 – Demandas Pontuais

10.3.1.5.3.1. A empresa CONTRATADA deverá apresentar comprovação de experiência e aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, demonstrando os serviços executados pelo licitante de modo satisfatório.

10.3.1.5.3.2. De forma a ampliar a competitividade, dos **4 (quatro) serviços** de objeto deste lote, será exigida a apresentação de atestados de capacidade técnica referente a somente 50% deste quantitativo, o que corresponde a **2 (dois) serviços**. Foram escolhidos os serviços de maior relevância quantitativa e também técnica dentro do objeto contratual, bem como considerou-se a maior abrangência de execução destes serviços pelo mercado.

10.3.1.5.3.3. Ressalta-se que estes serviços de maior relevância preveem um total de 9.800 **(nove mil e oitocentos)** horas de serviço técnico dentro do período de 12 (doze) meses.

Serviço Demandas Pontuais	Perfil vinculado (TR 4.17.9.5)	Horas por perfil Hp = Alocação em horas * Qtde. profissionais por perfil	Qtd. de meses de serviço Qms	100% da Capacidade (HST) total estimada de serviço 100_Cte = Hp * Qms	50% da Capacidade (HST) total estimada de serviço Cte_HST = 100_Cte * 50%	Total de Horas de Serviço Técnico Cte_HST	Equivalente Mínimo em Horas de Serviço Cte_HT = Ces_HST	Equivalente Mínimo em Pontos de Função Cte_PF = Ces_HST / 10
Desenvolvimento e Análise de Sistemas	Dev Senior	328,35	12	3940	1970	1970	1970	197
Serviços de Arquitetura de Software e Integração de Sistemas	Arquiteto	488,35	12	5860	2930	2930	2930	293
Total				**9800**	**4900**	**4900**	**4900**	**490**

10.3.1.5.3.4. A comprovação deverá evidenciar a prestação dos serviços por **período mínimo de 12 (doze) meses,** consecutivos ou não, podendo corresponder a diferentes intervalos temporais, desde que devidamente comprovado por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica e/ou contratos. Para fins de ampliação da competitividade, estes atestados e/ou contratos deverão apresentar a execução de pelo menos **50% (cinquenta por cento)** do quantitativo estimado desses serviços de maior relevância, confirmando a execução satisfatória de no mínim **4.900 (quatro mil e novecentos) horas de serviço técnico (HST).**

10.3.1.5.3.5 Para fins de comprovação da capacidade técnica, não será exigido que a licitante demonstre individualmente os quantitativos de horas correspondentes a cada serviço discriminado na memória de cálculo. Será suficiente comprovar, por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica e/ou contratos, a execução de serviços compatíveis de maior relevância citados, cujo quantitativo total acumulado corresponda a, no mínimo, **4.900 (quatro mil e novecentos)** horas de serviço técnico. Nesse sentido, os licitantes deverão apresentar o quantitativo mínimo de horas requeridas necessariamente abrangendo os serviços abaixo:

Serviço	Total de Horas de Serviço Técnico	Equivalente Mínimo em Horas de Serviço	Equivalente Mínimo em Pontos de Função
Serviços de Manutenção de Plataformas Digitais	4900	4900	490

Serviços de Arquitetura de Software e Integração de Sistemas			

10.3.1.5.3.5. Ainda, de forma a nortear os licitantes a apresentarem os atestados dentro do conteúdo esperado, indica-se na tabela abaixo informações exemplificativas do conteúdo abrangido por cada serviço. Os atestados deverão apresentar atividades coerentes com às exemplificadas, não sendo necessário serem de idêntica descrição.

Serviços	**Exemplos de atividades desempenhadas nos serviços**
Manutenção de Plataformas Digitais	• Manutenção corretiva das plataformas digitais; • Manutenção evolutiva das plataformas digitais; • Manutenção adaptativa das plataformas digitais; • Correção de falhas (bugs); • Implementação de pequenas evoluções funcionais; • Atendimento e tratamento de incidentes; • Suporte técnico aos usuários.
Arquitetura de Software e Integração de Sistemas	• Definição e revisão de padrões arquiteturais; • Modelagem de integrações entre sistemas; • Especificação de APIs para integração entre sistemas corporativos; • Definição e evolução de arquiteturas baseadas em microsserviços; • Apoio à modernização tecnológica de sistemas e plataformas digitais.

10.3.1.5.3.6. Das tecnologias descritas na tabela abaixo, a única que se exigirá demonstração obrigatória será experiência na tecnologia Java, por se tratar da principal tecnologia empregada na ANS. As demais tecnologias são desejáveis, porém não obrigatórias. É necessário, ainda, observar as versões mínimas especificadas:

Tecnologia
Java (versão 16 ou superior) com servidor de aplicação JBOSS e sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) Oracle (versão 19c ou superior) e utilizando framework JPA para camada de persistência e webservices
PHP (versão mínima 8.0) com servidor de aplicação Apache e SGBD My SQL (versão 8.0 ou superior) ou Oracle (versão 19c ou superior)
ASP utilizando SGBD (versão 19c ou superior)
Kubernets ou docker
Python para IA (versão 3.9 ou superior) ou outras linguagens equivalentes à IA

10.3.1.5.3.7. Para efeito, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.3.1.5.3.8. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.3.1.5.3.9. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

10.3.1.5.3.10. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.3.1.5.3.11. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.3.1.5.3.11.1. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.3.1.5.3.12. Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital;

10.3.1.5.3.13. A exigência de atestados que comprovem o percentual de 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos previstos na licitação tem o condão precípuo de avaliar se o licitante tem condições mínimas, sob o enfoque técnico, de garantir a execução do contrato;

10.3.1.5.3.14. Serão aceitos atestados cujos quantitativos estejam expressos em horas. Nos casos de equivalência em outras unidades de medida, a CONTRATANTE irá realizar a conversão para as unidades especificadas neste Termo de Referência, a fim de constatar a comprovação ou não da aptidão. Para conversão, será utilizado 1 hora = 1 HST (Horas de serviço técnico) e 10 horas = 1 PF (Ponto de Função), conforme lógica e referências apontadas no item “Justificativa da equivalência entre Horas de Serviço Técnico (HST) e Pontos de Função (PF)”, aplicada também no lote 1.

10.3.1.6. Disposições Gerais Sobre Habilitação

10.3.1.6.1. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.3.1.6.2. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.3.1.6.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.3.1.6.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.3.1.6.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 19.727.220,60 (dezenove milhões, setecentos e vinte e sete mil, duzentos e vinte reais e sessenta centavos). Além disso, os valores máximos aceitáveis de cada item da contratação se encontram na tabela abaixo:

		Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	QTD	Valor Unitário	Valor Global Total
GRUPO 1	Desenvolvimento de Software	**1**	Desenvolvimento de Software – Sprint 0	25852	Pagamento Fixo Por Sprint Executada	12	R$62.600,14	R$751.201,68
		2	Desenvolvimento de Software – Sprint 1	25852	Pagamento Fixo Por Sprint Executada	132	R$116.404,00	R$15.365.328,00

	Demandas Pontuais	**3**	Demandas Pontuais Relativas às Plataformas Digitais, Arquitetura de Sistemas e Inteligência Artificial	26000	Pagamento Por Valor Fixo Mensal	12	R$300.890,91	R$3.610.690,92
							TOTAL	**R$19.727.220,60**

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: [GETSI/DIGES] 36213/253003;
- Fonte de Recursos: 1000 - Orçamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- Programa de Trabalho: 10.126.5021.8727.0001 - Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar;
- Elemento de Despesa: [44904001 e 33904007];
- Plano Interno: [-];

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

13.2. Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1	(.../.../...) a (.../.../...) ou (....) dias após a emissão da OS	R$ .....
Evento 2	[....]	R$ .....
....	[....]	R$ .....
Evento N	[....]	R$ .....

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

ROBERTO BARCELLOS JUNIOR

Integrante Requisitante

KYLME IKEGAMI SAKIYAMA

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 25/11/2026 às 09:44:48.

REGINA VOLPINI CASTANHEIRO DE CARVALHO COSTA

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 25/11/2026 às 10:00:58.

SERGIO OLIVEIRA COSTA JUNIOR

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 25/11/2026 às 09:53:01.

LEONARDO DE SOUZA MALVERDE

Integrante Administrativo

Assinou eletronicamente em 25/11/2026 às 13:08:53.

POLIANA CORNEAU

Integrante Administrativo

LUCIENE PINHEIRO CAPRA

Autoridade de TIC

Assinou eletronicamente em 25/11/2026 às 11:47:14.