

ANEXO B - SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E EXTRAÇÃO DE DADOS

ANEXO B – SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E EXTRAÇÃO DE DADOS

1. **OBJETO**

1.1. Contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

2. **OBJETIVO**

2.1. Desenvolver e realizar a manutenção dos sistemas de informação, estratégicos e departamentais que suportam os processos de negócio do Ministério do Trabalho e Emprego.

3. **ITENS QUE COMPÕEM O SERVIÇO**

3.1. A tabela abaixo reflete o serviço a ser contratado, a unidade de medida a ser utilizada durante o período de custeio da solução pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

2	Serviços de desenvolvimento e manutenção de software	Unidade de medida
2.1	Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Software e de Extração de Dados	Ponto de função

3.2. O detalhamento da tabela acima, o quantitativo e o período de custeio do serviço pelo Ministério do Trabalho e Emprego encontram-se no Anexo H – Estimativa de Preços e Volumes do Termo de Referência.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Os serviços de desenvolvimento e manutenção de software são essenciais para a garantia da modernização tecnológica e sustentação das ações institucionais do Ministério do Trabalho e emprego. Trata-se, portanto, da implantação e informatização de rotinas e processo de trabalho de caráter finalístico, com o objetivo de efetivar a prestação dos serviços públicos ofertados à sociedade brasileira.

5. METODOLOGIA DE MÉTRICA

- 5.1. Os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas serão dimensionados em pontos de função (PF) cujas contagens deverão estar de acordo com as regras e orientações estabelecidas no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função, versão 4.3.1 (CPM 4.3.1), ou versão mais atual, publicado e mantido pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*).
- 5.2. Os procedimentos aplicáveis a situações não contempladas no CPM 4.3.1 estão definidos nos seguintes documentos:
- Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.3, ou versão superior, publicado e mantido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC do extinto Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
 - Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos de Data Warehouse - versão 1.0 ou superior;
- 5.3. Os dimensionamentos em pontos de função realizados pela Contratada e aceitos pela Contratante terão efeito *ex-nunc*, tendo em vista as normas e padrões utilizados como referência na ocasião da demanda.
- 5.4. Ao final dos projetos e/ou demandas de desenvolvimento de software será feita a contagem de pontos de função final, quando será permitido o acréscimo de até 40% (quarenta por cento) – Scope Creep.
- 5.5. A Contratada deverá apresentar à Contratante a seguinte documentação para contagem de pontos de função de cada demanda: documento de visão, modelo de dados, casos de uso e/ou histórias de usuário com versionamento e, quando necessário, telas de interface. Ainda, deverão ser entregues os scripts utilizados para extração de dados ou para realização de apuração especial.
- 5.6. A Contratante e a Contratada decidirão sobre a aplicação de roteiros complementares, assim como, de versões mais atualizadas dos manuais e roteiros de métricas da técnica de análise de pontos de função, que vierem a ser publicados ao longo da vigência do Contrato.
- 5.7. A Contratada deverá manter baseline de pontos de função atualizada para cada sistema desenvolvido.
- 5.8. Para registro da contagem de Pontos de Função, será utilizada um modelo de planilha de contagem de PF acordado entre a Contratante e a Contratada

6. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

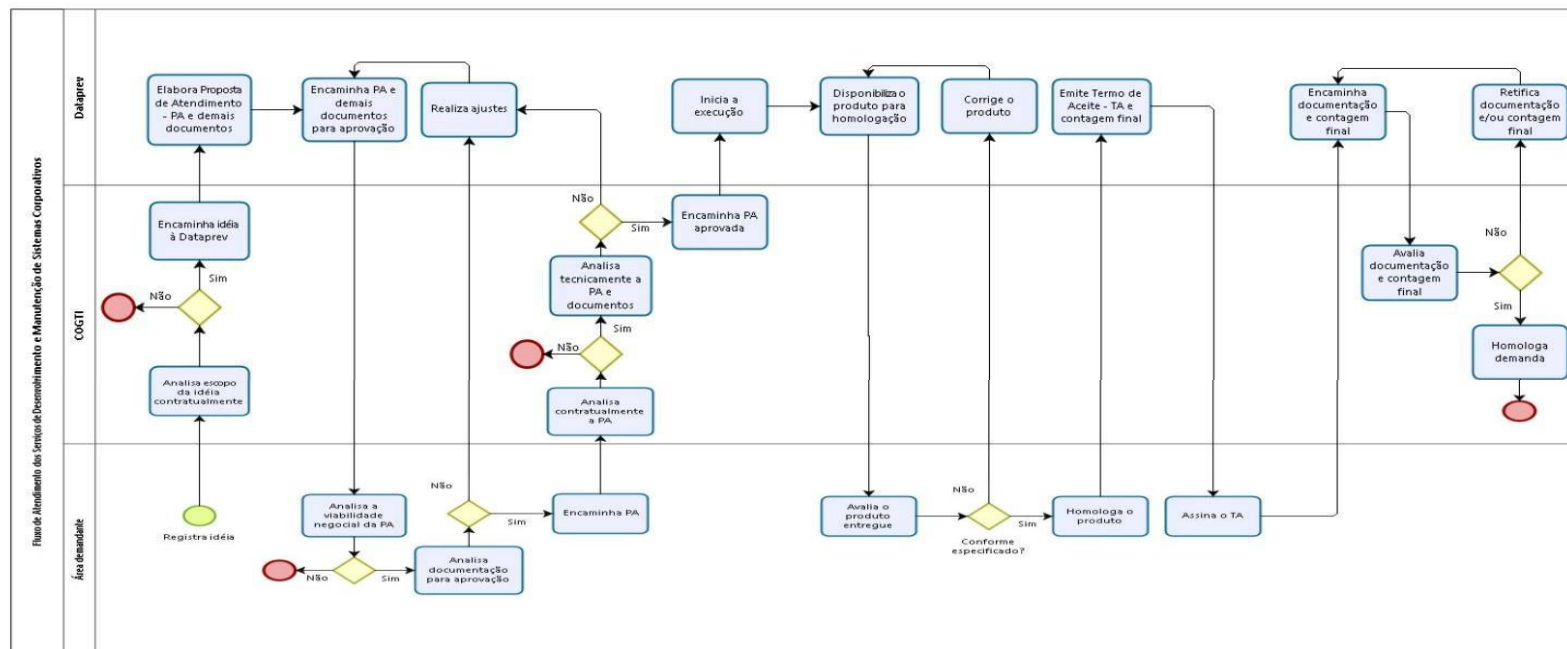
6.1. As demandas poderão ser classificadas conforme as categorias a seguir.

- 6.1.1. Desenvolvimento (novas funcionalidades): refere-se à criação novas funcionalidades de softwares do tipo: nova transação, novo relatório, novo módulo, novo subsistema, novo sistema, novo sítio, novo comportamento, novo processo batch, novo contexto de análise ou nova página dinâmica.
- 6.1.2. Manutenção evolutiva: refere-se à inclusão, alteração e/ou exclusão de requisitos funcionais ou de páginas estáticas e dinâmicas da web, visando a melhoria de serviços (alterações arquiteturais, tecnológicas ou funcionais) originadas, inclusive, por mudanças na legislação e regras de negócio. Demandas de análise de risco serão consideradas como manutenções evolutivas.
- 6.1.3. Manutenção corretiva: consiste na correção de defeitos encontrados nos produtos de software ou soluções desenvolvidas pela Contratada e a respectiva atualização da documentação relacionada, bem como a problemas identificados no ambiente de produção dos sistemas.
- 6.1.4. Entende-se por defeito, o funcionamento inadequado de sistemas, tais como: funcionamento do sistema em desacordo com a especificação; erros de recuperação e/ou consolidação de dados; erros em cargas ou extrações; erros de cálculos; erros no conteúdo de sistemas ou sítios; problemas da arquitetura do sistema; funcionamento descontínuo do sistema; outros defeitos identificados e reconhecidos entre as partes.
- 6.1.5. Apuração especial: refere-se ao desenvolvimento eventual de rotinas para extração de dados de um sistema para acerto de conteúdo (inclusão, alteração ou exclusão) da base de dados, às quais não são incorporadas ao sistema em produção.
- 6.1.6. Acertos de conteúdo da base de dados motivados por erro da Contratada serão considerados como manutenção corretiva.
- 6.2. A realização de consulta prévia para confirmações de atualizações necessárias de uma apuração especial será contabilizada com o uma rotina independente da apuração especial que a motivou.
- 6.3. Toda apuração especial deverá ter seu script armazenado, independente de solicitação do demandante na formalização da demanda e será considerada como reexecução.
- 6.4. A reexecução de uma apuração especial não será considerada como uma nova apuração, mas como uma nova implantação da mesma apuração especial, desde que mantidas as regras anteriores, independentemente do ambiente em que ocorrer a reexecução, conforme previsto no Roteiro de Métricas de Software do SISP.
- 6.5. A Contratada deverá sinalizar a Contratante (nos papéis do fiscal requisitante e técnico) a possibilidade de automatização de um script de serviços de extração e apuração especial ao executá-los.
- 6.6. Nos casos em que a Contratante, em acordo com a Contratada, constatare que uma apuração especial tenha caráter periódico, esta poderá ser transformada em nova rotina batch.

- 6.7. Extração de Dados: refere-se ao desenvolvimento eventual de funcionalidade para geração de arquivo de dados para o Contratante por meio de recuperação de informações nas bases de dados de sistemas em produção nos centros de dados da Contratada.
- 6.8. Manutenção adaptativa: refere-se a modificações na solução de software necessárias à continuidade do funcionamento da aplicação (alterações arquiteturais e tecnológicas, desde que haja impacto nas funcionalidades e não sejam cobertas pelos serviços de produção de sistemas), em função da evolução do ciclo de vida de tecnologia, de requisitos não-funcionais, ou dos níveis de serviço definidos.
- 6.9. São consideradas manutenções adaptativas aquelas que se relacionam com as seguintes atividades: atualização de plataforma decorrente da descontinuidade de suporte ou da tecnologia pelo fornecedor; alterações de arquitetura e/ou infraestrutura, ou adaptações em componentes arquiteturais; intervenções técnicas para melhoria de desempenho ou segurança, alterações de política de tratamento de dados, alterações de ferramenta, tais como compiladores, frameworks ou banco de dados, alterações de ferramenta OLAP ou ETL; evoluções para prover acessibilidade, ou seja, o uso por portadores de necessidades especiais; evoluções para mecanismos arquiteturais especiais, como, por exemplo, aplicação de mecanismo XSD (Xml Schema Definition); migração de versão de banco de dados de servidor web e de aplicação de sistema operacional; ou outras reconhecidas e identificadas entre as partes.
- 6.10. Manutenção preventiva: refere-se às manutenções nos sistemas em produção desenvolvidos pela Contratada, caracterizadas por alterações no sentido de reduzir a probabilidade de ocorrência de falhas e interrupções de serviços em execução, que tornem o código dos programas mais facilmente corrigíveis, adaptados ou melhorados.
- 6.11. A Identificação de manutenções preventivas independe de solicitação formal da Contratante.
- 6.12. A realização de manutenções preventivas depende de aprovação da Contratante.
- 6.13. A identificação e realização de tais mudanças deverão ser previamente aprovada pela Contratante.
- 6.14. Documentação de sistema: refere-se à solicitação para elaborar ou atualizar documentação de sistemas legados, que não tenham sido desenvolvidos pela Contratada, ou internalizados pela Contratada.

7. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Os serviços de desenvolvimento e manutenção de software serão executados sob demanda, de acordo com o Fluxo de Trabalho apresentado na figura abaixo:



- 7.2. As demandas de manutenção corretiva deverão ser disponibilizadas para homologação da Contratante nos prazos máximos definidos na tabela abaixo, conforme a criticidade. Caso seja necessário um prazo maior ou reclassificação de criticidade, a Contratada deverá apresentar justificativa, e um novo prazo poderá ser acordado com a Contratante.
- 7.3. Para as soluções críticas como Seguro Desemprego, Abono Salarial e Carteira de Trabalho - CTPS, no ambiente de homologação, uma demanda evolutiva/corretiva não deverá impactar o prazo de entrega ou de validação de outra demanda prioritária. Caso necessário, deverá a Contratada disponibilizar um segundo ambiente de homologação para viabilizar as homologações em paralelo.
- 7.4. Os prazos de atendimento, constantes da tabela abaixo, serão suspensos quando a Contratada solicitar informações, definições ou esclarecimentos à Contratante. A contabilização do prazo de atendimento será retomada a partir dos esclarecimentos prestados pela Contratante, desde que eles sejam submetidos até às 14 horas, caso contrário será retomada a partir das 08 horas do dia útil subsequente. Premissas: horário de Brasília e registro de horário de acordo com ferramenta de correio utilizada pelas partes.

Criticidade	Descrição da Criticidade	Prazo (dias corridos)
Severa	Impacta no atendimento de ações judiciais ou cumprimento de prazos legais e podem gerar grave prejuízo financeiro, técnico ou à imagem da Contratante.	De 0 a 3 dias
Alta	Apresenta problemas que comprometem funcionalidades de sistema, de dados ou de ambiente e podem gerar algum prejuízo financeiro, técnico ou à imagem da Contratante.	De 4 a 10 dias
Moderada	Apresenta problemas que comprometem funcionalidades de sistema, de dados ou de ambiente, mas não impactam nas situações descritas nas criticidades Severa e Alta.	De 11 a 20 dias
Baixa	Erros cosméticos (cor da tela, fonte de letra, erros de digitação, campo de formulário em local inadequado ou similares) ou demais situações que não se enquadrem nas demais criticidades.	De 21 a 30 dias
A definir	Demandas complexas e que necessitam de maior tempo para execução, a critério da Contratante.	30 dias ou mais.

- 7.5. O prazo para atendimento das demandas informado na tabela acima será a partir da data de conhecimento por parte da Contratada, seja por e-mail ou ferramenta de gestão de demandas.
- 7.6. A Contratada deverá ter tal classificação na ferramenta de gestão de demandas e terá um prazo de 60 dias após a assinatura do contrato para implementação.
- 7.7. Demandas cuja estimativa ultrapassar 150 pontos de função deverão ser fracionadas em duas ou mais demandas conforme a necessidade da Contratante;
- 7.8. A Contratante deverá apresentar documento com as informações mínimas necessárias para abertura de demandas corretivas, conforme modelo disposto ou similar.
- 7.9. A Contratada deverá disponibilizar ambiente de homologação via web, sem necessidade de VPN.
- 7.10. A Contratada deverá disponibilizar ferramenta para registro e acompanhamento das ocorrências de erros observados pelos solicitantes na homologação dos produtos de *software*.
- 7.11. Todos os produtos de *software* disponibilizados para homologação da Contratante devem vir acompanhados das evidências dos testes funcionais realizados pela Contratada.

- 7.12. A Contratada deverá elaborar o Roteiro de Homologação da Entrega incluindo os critérios necessários para o aceite final de novos produtos ou evoluções de sistema. O roteiro deverá ser acordado entre as partes em até 30 (trinta) dias antes do início da homologação, a fim de permitir que a Contratada crie massa de dados adequada aos cenários de homologação previstos no roteiro.
- 7.13. O Roteiro de Homologação da Entrega servirá de base para o planejamento da homologação da entrega de novos produtos ou evoluções de sistema, e, a partir dele, deverão ser definidas as equipes necessárias, as métricas de acompanhamento diário e a massa de dados a ser disponibilizada.
- 7.14. Durante a execução do roteiro, o solicitante da demanda deverá registrar, classificar (regras de negócio divergentes do implementado, correções de telas, etc.) e consolidar em um relatório com todos os resultados satisfatórios e insatisfatórios obtidos. O relatório será encaminhado à Contratada para avaliação e deverá ser utilizado como subsídio para a homologação ou não da entrega do produto.
- 7.15. A Contratante terá o prazo de 30 (trinta) dias, renováveis por igual período, para realizar o processo de homologação das demandas entregues pela Contratada. Caso não ocorra manifestação da Contratante, por meio da ferramenta de gestão de demandas, a Contratada deverá comunicar à Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 7.16. Para toda demanda disponibilizada no ambiente de homologação deverá ser preenchido Termo de Aceite Provisório ou equivalente, conforme modelo definido em comum acordo entre a Contratada e o Contratante.
- 7.17. Após a disponibilização de um novo sistema em ambiente de produção e por solicitação da Contratante, será previsto um período de 30 (trinta) dias sem custos de sustentação e aplicação de sanções contratuais. Em casos justificáveis e desde que aprovado pelas partes, o prazo em questão poderá ser estendido ou reduzido.
- 7.18. Disponibilizado o ambiente, a Contratada deverá realizar quando solicitado e sem custos adicionais, a limpeza de bases de acordo com os pré-requisitos estabelecidos pela Contratante, limitando-se à fronteira do novo sistema.
- 7.19. Nos casos de cancelamento de uma demanda de desenvolvimento pela Contratante com Proposta de Atendimento aprovada, a aferição será realizada por meio da contagem de pontos de função executados para posterior pagamento. Os documentos e produtos homologados até o momento do cancelamento deverão ser entregues à Contratante.
- 7.20. O Contratante, a cada ano, terá direito, sem custos adicionais, a 5 (cinco) serviços de Extração, exclusivamente de dados sustentados pelas soluções contempladas no Termo de Referência, e também das soluções que vierem a ser sustentadas no âmbito do contrato ao qual este ANEXO venha a ser parte.

8. Artefatos do Processo de Desenvolvimento de Software

8.1. Para compor a documentação técnica necessária ao desenvolvimento e evolução de sistemas de informação finalísticos, a Contratada deverá produzir os seguintes artefatos:

ARTEFATOS DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE			
		<i>Transacional</i>	<i>Business Intelligence - BI</i>
Gerenciamento de Projetos	Iniciação Planejamento Execução Monitoramento / Controle Encerramento	Cronograma (Plano de Gerenciamento) Termo de aceite de Entrega ou documento equivalente Contagem de Pontos de Função Final	Cronograma (Plano de Gerenciamento) Termo de aceite de Entrega ou documento equivalente Contagem de Pontos de Função Final
Definição de Requisitos de Negócio (1..1)	Planejamento da Execução	Documento de Visão Glossário Contagem de Pontos de Função Inicial Proposta de Atendimento	Documento de Visão Analítico Glossário Contagem de Pontos de Função Inicial Proposta de Atendimento

ARTEFATOS DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE			
		<i>Transacional</i>	<i>Business Intelligence - BI</i>
Desenvolvimento da Solução (1..n)	Requisitos	Caso de Uso (**) Detalhamento dos Requisitos ou das Histórias de Usuário Funcionais	Detalhamento dos Requisitos ou das Histórias de Usuário Funcionais Detalhamento dos Requisitos ou Histórias de Usuário Não Funcionais

		Detalhamento dos Requisitos ou das Histórias de Usuário Não Funcionais Regras Cenários Casos de Testes Funcionais Casos de Testes Não Funcionais Especificação Complementar (Mensagens).	Regras Analíticas Cenários Casos de Testes Funcionais Casos de Testes Não Funcionais Mapeamento Origem-Destino
	Implementação	Modelos de Dados Lógico e Físico Notas de Versão Dicionário de Dados Documento de Definição de Arquitetura (DDA)(***) Interface para usuário Aplicação Implantada (Código Fonte + Build) Especificação de Leiaute / Protótipos / Especificação Técnica (*)	Modelos de Dados Lógico e Físico Notas de Versão Dicionário de Dados Documento de Definição de Arquitetura (DDA)(***) Cubo Interface para usuário BI Aplicação Implantada (Código Fonte ETL + Build) Especificação Complementar (Mensagens. Especificação de leiaute Analítica, Protótipos, Especificação Técnica, Especificação de Cubo, projeto de ETL) (*)
	Verificação e Validação	Registro de Execução de Testes Funcionais Registro de Execução de Testes Não Funcionais (***) Relatório de Teste Automatizado/ou na ferramenta de Gestão de Testes (*)	Registro de Execução de Testes Funcionais Registro de Execução de Testes Não Funcionais (***) Relatório de Teste Automatizado/ou na ferramenta de Gestão de Testes (*)
	Homologação do Produto	Roteiro de Homologação da Entrega Entrega	Roteiro de Homologação da Entrega
ARTEFATOS DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE			
		Transacional	Business Intelligence - BI
Implantação em Produção		Plano de Implantação (*) Manual do Sistema (*)	Plano de Implantação (*) Manual do Sistema (*)

(*) Artefatos a serem produzidos se solicitados na elaboração do Documento de Visão.

(**) Artefato utilizado apenas para produtos legados. Os novos produtos ou novos módulos de produtos atuais serão documentados em outros artefatos (ex.: Detalhamento dos Requisitos ou das Histórias de Usuário Funcionais).

(***) Artefato produzido para novos produtos ou para produtos que tenham a arquitetura reavaliada devido a evoluções.

8.2. A Contratante terá disponível o volume de 48.000 (quarenta e oito mil) pontos de função para o período de 3 (três) anos de contrato.

8.3. Estes serviços de desenvolvimento e manutenção de software serão faturados sob demanda.

8.4. Toda execução de serviços deverá ser autorizada previamente pelo(s) Gestor(es) do contrato.

8.5. Em casos excepcionais, desde que justificados antecipadamente e com a anuência do(s) Gestor(res) do contrato formalizada, a Contratada poderá executar demandas sem a necessidade de autorização do(s) Gestor(es).

8.6. A execução dos serviços será segmentada em fases e formalizadas através de demandas à Contratada, as fases serão descritas a seguir.

9. **Análise da demanda**

9.1. Consiste em detalhar o escopo da demanda, definir os produtos a serem gerados, definir atividades a serem executadas, definir a data prevista de início do atendimento e a data estimada para o término do serviço. Nessa fase a Contratada deve elaborar o orçamento técnico inicial da demanda para que, após aprovação por parte da Contratante, sejam iniciadas as atividades de atendimento da Ordem de Serviço.

Artefatos de análise da demanda
Análise da demanda
Requisitos (quando necessário)
Orçamento Técnico
Prazo para o atendimento

10. **Análise – Aprovação do orçamento e requisitos**

10.1. A aprovação se dará pelo acompanhamento no sistema de gestão de demandas. O orçamento que não for aprovado e não tiver gerado artefatos de requisitos não acarretará ônus para a Contratante.

10.2. Caso seja identificada necessidade de alteração, após aprovação de requisitos, será realizada uma nova contagem de pontos de função considerando a fase e os artefatos produzidos até o momento, conforme orientações previstas no Roteiro de Métricas, e submetida à aprovação do Orçamento Técnico.

- Atendimento da demanda: consiste na execução das etapas de levantamento de requisitos e desenvolvimento da demanda:
- **Atendimento - Requisitos:** caso haja aprovação do orçamento técnico e a Contratada iniciará a etapa de levantamento de requisitos, que consiste em detalhar junto ao solicitante as funcionalidades e necessidades informadas no escopo da demanda, documentando as regras de negócio, mensagens e comportamento esperado do software. A não elaboração dos artefatos pode ser negociada entre a Contratante e a Contratada. O faturamento pela elaboração dos artefatos de requisitos ocorrerá conforme descrito na metodologia descrita no item 1.5.

Artefatos da Fase de Requisitos
Atas de Reunião
Diagrama Casos de Uso
Documento de Visão de Sistema
Protótipo Visual do Sistema
Especificação de Caso de Uso e/ou Histórias de Usuário
Especificação de Regras de Negócio
Especificação de Requisitos Não-Funcionais
Atualização dos artefatos da Análise da Demanda
Orçamento Técnico atualizado
Prazo para o atendimento
Termo de Aceite

11. **Atendimento** – Desenvolvimento: caso haja aprovação dos requisitos e do orçamento técnico atualizado, a Contratada informará o prazo de atendimento e iniciará o desenvolvimento da demanda, que consiste em elaborar o modelo de dados e classes, elaborar modelo visual do sistema, elaborar projeto físico de arquitetura, implementar as estruturas de dados, construir os componentes e programas de software, planejar e executar os testes na aplicação.

- 11.1. Para as demandas classificadas pelo Contratante como projeto, deverá ser aberta demanda específica de assessoria técnica (Consultoria) para produção dos artefatos listados abaixo:

Fases	Artefatos
Análise e Projeto	Diagrama de Arquitetura de Software (diagramas UML) ou equivalente, caso necessário pela Contratante Modelo Entidade-Relacionamento, ou equivalente, caso necessário pela Contratante Dicionário de dados das bases de dados, ou equivalente, caso necessário pela Contratante Diagrama de Atividades, ou equivalente, caso necessário pela Contratante Projeto das Interfaces Externas
Implementação	Códigos fontes Scripts de Apurações Especiais Componentes de Software (bibliotecas, dlls, procedimentos de BD)
Testes	Casos de Teste, ou Documento de Evidência de Testes
Artefatos	
Estrutura Analítica do Projeto - EAP Cronograma Plano do Projeto Relatório Executivo de Acompanhamento do Projeto	

- 11.2. A não elaboração dos artefatos pode ser negociada entre a Contratante e a Contratada.
- 11.3. Os prazos acordados poderão ser repactuados para eventuais mudanças de prioridade, após análise conjunta entre a UNIDADE Contratante (fiscal requisitante e fiscal técnico) e a Contratada do conjunto de demandas.

- 11.4. Qualquer solicitação de mudança em demanda já aprovada, deverá ser justificada, incluído novo prazo de atendimento e registrada na ferramenta de gestão de demandas.
- 11.5. Após a finalização da suspensão de uma demanda, deverá a Contratada enviar a solicitação de mudança a Contratante para aprovação e continuidade dela.
- 11.6. A demanda que estiver em execução e for despriorizada deverá ser suspensa pela Contratada. Quando for priorizada novamente, deverá a Contratada encaminhar a solicitação de mudança para continuidade da mesma.
- 11.7. A Contratante poderá suspender a OS a qualquer momento do ciclo de vida da demanda, exceto nas situações canceladas ou concluídas.
- 11.8. O reinício do atendimento de demandas suspensas implicará em nova negociação de prazo entre as partes.
- 11.9. A Contratada deverá registrar no sistema de gestão de demandas todas as pendências que impeçam a continuidade de atendimento da demanda. Caso a pendência esteja sob responsabilidade da Contratante e não seja sanada no intervalo de 30 (trinta) dias corridos após seu registro, a Contratada deverá notificar o gestor fiscal do contrato solicitando a regularização da pendência. Transcorridos 30 (trinta) dias corridos da notificação sem resolução da situação, a Contratada poderá realizar o faturamento, considerando as etapas dos serviços concluídos, conforme a Distribuição de Esforço por Fase do Projeto definido no Roteiro de Métricas do SISP versão 2.2, transcrito na tabela seguinte:

Macroatividades do Processo de Desenvolvimento de Software	Percentual de esforço (%)
Engenharia de Requisitos	25%
Análise e Design	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%

Implantação	5%
-------------	----

11.10. A Contratada deverá entregar à Contratante todos os artefatos produzidos até o faturamento da ordem de serviço que comprovem a conclusão de uma fase do projeto.

12. **Homologação da demanda:** consiste em planejar a homologação da demanda, preparar o ambiente de homologação para receber os produtos desenvolvidos e, por fim, a Contratante homologar a solução. O aceite formal da solução deverá ser registrado no sistema de gestão de demandas.

12.1. As entregas poderão ser parciais ou totais, conforme negociado entre a Unidade da Contratante e a Contratada.

12.2. Caso a Unidade da Contratante homologue a entrega a implantação deverá ocorrer de imediato ou em um prazo de 30 dias, salvo solicitação pela Unidade da Contratante de prazo para a implantação. Nesse caso a Contratada poderá faturar a demanda apenas com o status de homologada. Adicionalmente, caso não seja cumprido o prazo estabelecido neste item, poderá incidir o indicador de nível de serviço de Eficiência no Cumprimento do Prazo (ECP).

12.3. A Unidade da Contratante tem trinta (30) dias corridos para realizar a homologação, prorrogáveis por mais 30 (trinta). As demandas não homologadas por omissão da Contratante, após decorridos 60 (sessenta) dias corridos da entrega para homologação, serão faturadas e a demanda será concluída com o versionamento dos artefatos, valendo como última versão os artefatos de produção. Se a Unidade da Contratante necessitar recuperar as alterações de versões antigas, a Contratada deverá avaliar a possibilidade de reutilização destes artefatos. Caso isso não seja possível deverá ser aberta uma nova demanda.

12.4. Caso a Contratante solicite mudança de requisito em uma demanda na fase de homologação, esta deverá ser homologada parcial ou integralmente, sendo objeto de faturamento pela Contratada. A solicitação de alteração de requisito da demanda em homologação implicará em nova estimativa do tamanho funcional ou esforço e do prazo de atendimento. Conforme a mudança de requisito deverá ser aberta uma nova demanda. A análise dos novos requisitos será realizada em conformidade com o item 1.9.4.

- 12.5. A recusa da homologação da demanda por parte da Contratante poderá ocorrer por erros no produto entregue pela Contratada e não conformidades com os requisitos estabelecidos. Serão considerados erros:
- 12.6. Implementações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos.
- 12.7. Funcionamento irregular identificado na operação do produto.
- 12.8. Artefatos de documentação que contenham não conformidades na redação, incompletude, incompatibilidades e divergências com as especificações.
- 12.9. Caso a Unidade da Contratante não homologue a entrega, esta retornará à Contratada para as correções necessárias, encerrando a contagem do prazo de 60 (trinta) dias que será reiniciado quando a demanda for novamente apresentada para homologação.
- 12.10. Caso haja rejeição do serviço, no todo ou em parte, a Contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para apresentar os ajustes necessários para posterior reanálise da Contratante. A necessidade de período adicional pode ser acordada entre as partes.
- 12.11. Caso a Contratada der causa a atraso que inviabilize a entrega em produção de demandas que não terão utilidade após a data prevista, não existirão ônus à Contratante. Caso a Contratante der causa ao atraso, será aplicado os índices de cálculos previstos no item de distribuição de esforço por fase do projeto do Roteiro de Métricas. Caso sejam outros os motivos do atraso, será negociada entre as partes.
- 12.12. A Contratada atualizará toda a documentação e produtos gerados no atendimento da demanda, anexando os arquivos da fase de Requisitos no sistema de gestão de demandas, conforme a capacidade de armazenamento do sistema e em conformidade com as regras de segurança da Contratada, após a entrega da demanda ou da última entrega parcial. Os demais artefatos ficarão disponíveis na Contratada.
- 12.13. A unidade da Contratante deverá validar a documentação entregue e o tamanho funcional da entrega, o que será considerado a entrega definitiva da demanda.
- 12.14. Para a validação do tamanho funcional da entrega, os artefatos mínimos a serem disponibilizados são: Documento de Visão do Sistema, Lista de Requisitos ou Histórias de Usuário, Modelo de Dados e Protótipo Visual do Sistema.
- 12.15. Implantação da demanda: consiste em planejar a implantação da demanda e atualizar o software no ambiente produtivo do sistema. A implantação somente ocorrerá após a homologação da demanda pela Contratante por meio de registro no sistema de gestão de demandas.

- 12.16. Na implantação a Contratada publicará e verificará a correta implantação de cada entrega em ambiente de produção. No caso de entregas parciais a implantação definitiva será considerada após todas as entregas.
- 12.17. Gestão do processo de desenvolvimento do software: consiste em assegurar o cumprimento de fases e atividades das demandas, bem como garantir a integridade dos artefatos e dos produtos gerados durante o ciclo de vida da demanda, e englobam as seguintes atividades de gestão.
- 12.18. Gestão de configuração do software: refere-se às atividades que visam manter a integridade dos artefatos e dos produtos gerados durante o ciclo de vida do software.
- 12.19. A Contratada será responsável pelas atividades de gestão de configuração de software, excetuados os casos em que a Contratante defina o contrário.
- 12.20. Gestão do projeto: consiste no acompanhamento de projetos de software demandados pela Contratante.
- 12.21. A Contratada será responsável por gerir e alocar os recursos necessários à execução adequada das fases e atividades e por cumprir os requisitos pactuados na aprovação do projeto.
- 12.22. A Contratante será responsável pela gestão e acompanhamento das fases e atividades sobre os recursos de sua responsabilidade.
- 12.23. Garantia de qualidade do software: visa assegurar o cumprimento das atividades constantes neste Projeto Básico e demais boas práticas do mercado, desde que acordadas entre as partes, relativas ao desenvolvimento de software.
- 12.24. Suspensão da demanda: consiste na solicitação da Contratante em suspender a execução da demanda.
- 12.25. Caso o Contratante deixe de responder sobre a execução da demanda por mais de 30 (trinta) dias após mais de uma reiteração de resposta a pendência, estas poderão ser suspensas por parte do Contratada.
- 12.26. A retomada de demandas suspensas implicará na renegociação dos prazos de atendimento.
- 12.27. A suspensão da demanda por mais de 30 (trinta) dias acarretará a negociação entre as partes para o seu encerramento com o escopo realizado, o que implicará no faturamento do que tenha sido efetivamente executado até o momento da suspensão, conforme parecer elaborado pela Contratada e aprovado pela Contratante.
- 12.28. Cancelamento da demanda: as demandas que tiverem seu atendimento iniciado pela Contratada e, posteriormente, forem canceladas pela Contratante, serão faturadas de acordo com os artefatos produzidos até o momento e das fases do projeto de software, conforme orientações previstas no Roteiro de Métricas.

- 12.29. A Contratada deverá entregar à Contratante todos os artefatos produzidos até o cancelamento da ordem de serviço que comprovem a conclusão de uma fase do projeto.
- 12.30. Demandas cujo atendimento já tenha sido iniciado pela Contratada não poderão ser canceladas, exceto por desistência expressa e formalizada pela Contratante.
- 12.31. Finalização da demanda: consiste em finalizar a demanda através da ferramenta de gestão de demandas utilizada, em virtude do seu encerramento ou cancelamento.
- 12.32. A Contratante poderá emitir demandas, classificadas como emergenciais, nas quais toda e qualquer documentação poderá, a critério da Contratante, ser dispensada de elaboração pela Contratada, até a fase de implantação, com exceção da contagem de pontos de função e demais documentações necessárias para a sua validação descritas no item 1.9.5 ou, na ausência delas, deverá ser disponibilizado o acesso à solução em ambiente não produtivo e/ ou outros meios que subsidiem a adequada validação da contagem. Nesses casos, a documentação que ainda for pertinente será gerada ao final da implantação, quando a demanda poderá ser encerrada.

13. PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

- 13.1. A tabela abaixo estabelece os prazos referenciais para atendimento das demandas de desenvolvimento, contados a partir da aprovação da Proposta de Atendimento pela Contratante, observada a quantidade estimada de Pontos de Função. Porém, cada demanda terá um prazo estimado pela Contratada a ser apreciado pela Contratante, em função da necessidade de priorização e alocação da equipe para atendimento à demanda específica.

Tamanho do Projeto	Prazo Máximo (Em dias úteis)
Até 10 PF	15 dias
De 11 a 20 PF	30 dias
De 21 a 30 PF	45 dias
De 31 a 40 PF	60 dias
De 41 a 50 PF	75 dias
De 51 a 60 PF	90 dias
De 61 a 70 PF	105 dias

De 71 a 85 PF	110 dias
De 86 a 99 PF	110 dias

- 13.2. As estimativas de prazo informadas na tabela acima foram extraídas do Roteiro de Métricas de Software do SISP - versão 2.3, levando-se em consideração Projetos de complexidade média.
- 13.3. Para demandas a partir de 100 PF, recomenda-se a utilização da técnica de estimativa de prazo de *Capers Jones* ou similar, definida pelas partes, como referência para o estabelecimento de prazos na Proposta de Atendimento.
- 13.4. Os prazos definidos no item 8.1 deste Anexo compreendem somente as atividades da Contratada.
- 13.5. A data de início da contagem de prazo, o tempo total de elaboração dos produtos e a duração das atividades da Contratada e da Contratante serão os definidos na “Proposta de Atendimento”, que podem ser distintos dos prazos de referência, conforme as características de cada demanda.
- 13.6. Os prazos para atendimento das demandas corretivas estão estabelecidos no item 7.4 deste Anexo.
- 13.7. Para projetos de Sistemas Analíticos não se aplicam a tabela de referência de prazos, em razão das suas características específicas na contagem de PF.

14. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

- 14.1. Será utilizada como métrica para medir o tamanho das demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas a metodologia de Análise de Pontos por Função (APF).
- 14.2. A contagem de Pontos por Função será realizada baseada na metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens (*Counting Practices Manual*), publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*), e em Roteiro de Métrica de *software* estabelecido entre as partes.
- 14.3. A estimativa inicial será baseada no documento de escopo apresentado pela Contratante, aprovado pelas partes e poderá ser acrescida com previsão de evolução de requisitos em até 40% (a ser detalhada durante a etapa de especificação). O Contratante e a Contratada deverão estar em comum acordo quanto à estimativa inicial de custo para o atendimento da Demanda.
- 14.4. Quando forem utilizados componentes, rotinas, módulos ou bibliotecas, que são de propriedade do Contratante, para atendimento de uma demanda, mesmo que tenham sido desenvolvidos anteriormente pelo Contratada, ou sobre os quais o Contratante

tenha direito de uso, deve ser observado que as funções transacionais fornecidas por estes componentes ou bibliotecas incorporadas ao sistema estão fora do escopo da contagem de PF do serviço.

- 14.5. Eventuais divergências entre as partes na contagem de tamanho/esforço para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, independentemente da métrica utilizada, não serão impeditivas para a entrada em produção do serviço.
- 14.6. Divergências em relação à contagem de Pontos de Função serão resolvidas por acordo entre as partes ou por arbitragem externa, contratada pelo Contratante, às suas próprias expensas, quando o acordo não for possível.
- 14.7. A Contratada deverá manter *baseline* de pontos de função atualizada para cada sistema desenvolvido.

15. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO NA METODOLOGIA TRADICIONAL

15.1. A contagem de Pontos de Função ocorrerá em três momentos:

- i. Estimativa Inicial após fechamento do escopo do projeto;
- ii. Contagem de Pontos de Função Final após a homologação do produto.

15.2. O Contratante poderá alterar os requisitos de uma demanda, devendo ser feita uma nova estimativa de tamanho, podendo haver revisão do cronograma do projeto, sem prejuízo ao Contratada. Para mudanças de requisitos que impliquem aumento na quantidade de pontos de função superior a 25%, recomenda-se a abertura de nova demanda para implementação das mudanças propostas.

16. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO NA METODOLOGIA ÁGIL

16.1. A contagem de Pontos de Função da *release* ocorrerá em dois momentos:

- i. Estimativa inicial ocorrerá após fechamento do escopo e planejamento da *release*; e
- ii. Contagem de Pontos de Função Final ocorrerá após a homologação da *release*.

- 16.2. Na metodologia Ágil, os refinamentos de requisitos realizados dentro de uma mesma release não serão objeto da contagem de Pontos de Função Final e, por isso, para absorção desses refinamentos e, para efeitos de faturamento, tal retrabalho será remunerado por meio do Fator de Serviço Ágil.
- 16.3. O Fator de Serviço Ágil deverá ser limitado em até 24%, conforme estabelecido no Guia de Gestão Ágil a ser elaborado pela Contratada e a Contratante.
- 16.4. A contagem de Pontos de Função Final deverá contemplar as funcionalidades (funções transacionais e de dados) entregues e validadas, bem como, as excluídas após as validações.

17. FATURAMENTO NA METODOLOGIA TRADICIONAL

- 17.1. O faturamento da demanda cancelada poderá ocorrer ao final de uma das 3 (três) etapas do processo de desenvolvimento, conforme tabela abaixo:

Etapa de desenvolvimento	% de faturamento do tamanho de PF
Especificação	25%
Construção	25%
Homologação	50%

- 17.2. A Contratada deverá entregar à Contratante todos os artefatos produzidos até o faturamento da ordem de serviço que comprovem a conclusão de uma fase do projeto.
- 17.3. Ao final da etapa de especificação, após a aprovação dos requisitos pela Contratante, a Contratada poderá faturar 25% da contagem inicial de pontos de função registrada na demanda.
- 17.4. Ao final da etapa de construção, após a entrega do produto para a homologação da Contratante, a Contratada poderá faturar 25% da contagem inicial registrada na demanda.
- 17.5. Ao final da etapa de homologação, com a aprovação da Contratante, a Contratada poderá faturar 50% da contagem de pontos de função final registrada na demanda ou o saldo remanescente da contagem final de pontos de função.

18. FATURAMENTO NA METODOLOGIA ÁGIL

18.1. O Valor da Solicitação de Serviço Ágil (VSA) segue a seguinte fórmula geral:

$VSA = PPF * QPF * FSA$, onde:

PPF = Preço do Ponto de Função

QPF = Quantidade de pontos de função

FSA = Fator de Serviço Ágil

18.2. Na prática, o serviço de desenvolvimento Ágil é demandado por *releases*, as quais são compostas por *sprints*, conforme fórmulas detalhadas a seguir.

18.3. O Valor da Solicitação de Serviço Ágil da *Sprint* (VSAs) será assim calculado:

$VSAs = PPF * QPF_i$, onde:

QPF_i = Quantidade resultante da contagem inicial de pontos de função da *release* dividido pelo número de *sprints*

18.4. O Valor da Solicitação de Serviço Ágil da *Release* (VSAR) será assim calculado:

$VSAR = PPF * QPF_f * FSA - (\sum VSAs)$, onde:

QPF_f = Quantidade resultante da contagem final de pontos de função da *release*

FSA = percentual definido conforme o Guia de Gestão Ágil

$\sum VSAs$ = Somatório dos valores pagos pelas *sprints* da *release*

18.5. O Fator de Serviço Ágil deverá ser limitado em até 24%, conforme estabelecido no Guia de Gestão Ágil a ser elaborado pela Contratada e a Contratante.

- 18.6. Para efeitos de pagamento, considera-se como produto o resultado da *release*, que corresponderá a uma Ordem de Serviço específica.
- 18.7. Visando fazer o faturamento acompanhar o progresso do projeto, serão adotados pagamentos parciais, por *sprint*, que também corresponderão a Ordens de Serviço específicas, sendo tais abatidos do valor devido correspondente a *release*.

19. REQUISITOS GERAIS A SEREM OBSERVADOS

- 19.1. A prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software será remunerada, sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço e execução dos serviços
- 19.2. Toda e qualquer prestação de serviços deverá ser registrada pela Contratante no sistema de demandas da Contratada ou outra ferramenta definida pela Contratante.
- 19.3. A execução de serviços deverá ser precedida de apresentação de informações relativas a escopo, custo e tempo necessário para atendimento da demanda, tais informações deverão ser registradas no sistema de acompanhamento de demandas e devem conter a aprovação das partes.
- 19.4. Não serão objeto de faturamento, produtos ou serviços gerados sem prévia, expressa e formal solicitação por parte do Ministério do Trabalho e Emprego. Da mesma forma, não serão aceitos produtos ou serviços prestados em desacordo com o contrato ou com as condições estabelecidas na demanda.
- 19.5. O Ministério do Trabalho e Emprego poderá tornar opcional à Contratada a geração de algum produto ou artefato. A liberação poderá ocorrer em duas situações, são elas: por iniciativa do ME, por meio de registro na demanda; ou por iniciativa da Contratada em função da demanda. Em ambos os casos, são requeridos: a apresentação de justificativa e concordância da contraparte.
- 19.6. É de responsabilidade da Contratada manter a documentação dos sistemas atualizada, independentemente da urgência das demandas.
- 19.7. São quesitos importantes de qualidade: a busca pela integração dos sistemas existentes e a observância aos padrões tecnológicos e processuais definidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego; a Contratada deverá garantir a integração das soluções, conforme acordado entre as partes, e terá que utilizar, sempre que possível, os padrões tecnológicos e os processos definidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

- 19.8. É responsabilidade da Contratada a busca constante pelo aperfeiçoamento das características de integração, reuso e produtividade das soluções que tenha desenvolvido ou realizado manutenções. A Contratada e a Contratante deverão elaborar o Guia de Orientações Arquiteturais. Novas soluções devem observar este Guia aprovado e os padrões de interação e interoperabilidade recomendados pela e-PING.
- 19.9. Deverá a Contratada utilizar para os novos produtos a autenticação via gov.br. Produtos já desenvolvidos deverão ter a abertura de uma demanda de melhoria pela Contratante para autenticação via gov.br.
- 19.10. Deve-se evitar a duplicação de dados entre sistemas do Ministério do Trabalho e Emprego. Para isso, a Contratada terá que analisar possíveis problemas de duplicação de dados e propor melhorias, inclusive aos novos sistemas.
- 19.11. A Contratante e a Contratada deverão estar em comum acordo quanto à quantidade de pontos de função estimados para a demanda.
- 19.12. A Contratada será responsável pela implementação da arquitetura definida e pelo desempenho dos códigos-fonte dos softwares que tenham sido construídos ou mantidos por ela. Nos casos em que a aplicação seja produzida pela Contratada, está também será responsável pelo cumprimento dos requisitos não funcionais e da infraestrutura necessária para a implantação ou operacionalização dos sistemas implantados, desde que o ambiente contratado obedeça às especificações arquiteturais definidas pela Contratada.
- 19.13. Neste caso, o retrabalho decorrente de falhas arquiteturais ou de infraestrutura deficiente será executado sem ônus para a Contratante.
- 19.14. Solicitações de serviços que alterem os requisitos não funcionais, a arquitetura ou os níveis de serviços de produção dos ambientes serão objeto de proposta comercial e sujeitos a negociações entre as partes.
- 19.15. A Contratada deverá disponibilizar ferramenta para registro e acompanhamento das ocorrências e erros observados pelos usuários na homologação dos produtos de software.
- 19.16. A Contratada deverá observar os princípios de Administração de Dados nos sistemas que estão sob sua responsabilidade, exceto para os casos em que existir orientação diferente por parte da Contratante.
- 19.17. A Contratada deverá gerar artefatos da camada de dados dos sistemas seguindo os padrões da Administração de Dados acordados entre as partes.

- 19.18. A Contratada deverá corrigir, sem ônus à Contratante, qualquer defeito identificado nos produtos de software, ambiente de produção, processos, rotinas de produção, rotinas de processos ou documentação que tenha desenvolvido ou executado.
- 19.19. Para fins de correção de defeitos, sem ônus à Contratante, não será considerado defeito qualquer comportamento que estiver de acordo com os requisitos e regras especificados e aprovados pela Contratante para os sistemas.
- 19.20. Caberá à Contratada, caso identificado defeito que represente riscos aos sistemas ou dados, propor medidas para a contenção de danos até que o defeito seja corrigido e avaliar os impactos provocados durante o tempo em que o defeito ainda não tenha sido sanado, bem como propor medidas corretivas necessárias.
- 19.21. Caberá à Contratante a aprovação das medidas propostas pela CONTRATADA.

20. NÍVEIS DE SERVIÇO

- 20.1. Os serviços definidos neste ANEXO serão mensurados por meio da sistemática de Nível de Serviço (NS).
- 20.2. Nos quadros abaixo são definidas as características de cada um dos Níveis de Serviços aplicáveis aos serviços de desenvolvimento de software, manutenção e extração de dados.

Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Eficiência no Cumprimento do Prazo	ECP	Mede a eficiência no cumprimento do prazo pactuado pra demandas de desenvolvimento de software e apurações especiais.	Prazo estabelecido em cada demanda
Indicador de Qualidade do Produto	IQP	Verificar o percentual de erros nos serviços de desenvolvimento de softwares e apurações especiais.	Tolerância estabelecida de erros por quantidade de PF
Atendimento de Prazo de Apresentação de Proposta de Atendimento	APAPA	Aferir o cumprimento dos prazos acordados para apresentação de proposta de atendimento das ideias enviadas a Contratante.	Máximo de 30 dias corridos para a apresentação da proposta de atendimento após aprovação do plano de trabalho ou do documento de visão a depender do tipo de serviço;

Indicador	Sigla	Descrição	Meta a cumprir
Início de Execução da Proposta de Atendimento	IEPA	Aferir o cumprimento dos prazos acordados para início da execução da proposta de atendimento aprovada pela Contratante.	Máximo de 30 dias corridos para início da execução da proposta de atendimento/demanda após data de aprovação da demanda pelo gestor do contrato da Contratante.

21. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

21.1. Níveis de Serviços – Regras de aferição e desconto

ECP - EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega da demanda em homologação ou em produção no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Prazo estabelecido em cada demanda.
Instrumento de medição	Relatório de prestação de contas do serviço de desenvolvimento e manutenção de software.
Periodicidade	Por demanda.
Mecanismo de cálculo	$\% \text{ desconto ECP} = ((\text{dias de atraso} / \text{total de dias do cronograma de entrega}) \times 0,25) \times 100$
Início de vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no pagamento	Se houver descumprimento injustificado de cronograma, e % desconto ECP for maior do que 0,025 (2,5%), aplica-se %desconto ECP sobre o valor correspondente da demanda. O valor do desconto está limitado a 10% do valor da demanda em PF.
Sanções	Se %desconto ECP for maior do que 0,25 (25%) (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos de termo contratual de prestação de serviços que venha a ser celebrado.

Observações	Para cálculo dos dias de atraso, leva-se em consideração o tempo decorrido entre data de entrega da demanda pelo Contratada e a data prevista de entrega da demanda. Para o cronograma de entrega, considera-se a data de aprovação da demanda pelo gestor do contrato até a data prevista de entrega da demanda em dias corridos. Caso a demanda seja judicial, o prazo deverá ser o estabelecido pelo Poder Judiciário.
-------------	--

IQP - INDICADOR DE QUALIDADE DO PRODUTO			
Item	Descrição		
Finalidade	Verificar o percentual de erros nos serviços de desenvolvimento de software e apurações especiais.		
Meta a cumprir	Tolerância estabelecida de erros por quantidade de PF.		
Instrumento de medição	Relatório de prestação de serviços, por meio de registros na ferramenta de ocorrências de homologação dos produtos entregues.		
Periodicidade	Por demanda.		
Mecanismo de cálculo	$\%descontoIDQS = [(QTD_ERROS) / (QTD_PF \times FATOR_AJUSTE \times 0,35)]$, onde: QTD_ERROS = Quantidade de erros. QTD_PF = Quantidade de Ponto de Função da demanda. Caso o %descontoIDQS ultrapasse os 40% aceitáveis, deverá ser descontado o %descontoIDQS subtraído o 40%, até o limite de 8%. Glosa = %descontoIDQS – 40%		
Fator de ajuste	Id	Qtd de PF	Fator de ajuste
	1	De 1 até 100	Fator de Ajuste de 0,37% (trinta e sete centésimos por cento)
	2	De 101 até 1.000	Fator de Ajuste de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	3	De 1.001 até 10.000	Fator de Ajuste de 1,67% (um inteiro e sessenta e sete centésimos por cento)

	4	Acima de 10.000	Fator de Ajuste de 2,39% (dois inteiros e trinta e nove centésimos por cento)
Nível Mínimo de Serviço Aceitável	Até 40% (quarenta inteiros por cento) do %descontoIDQS aceitável.		
	Maior do que 40% (quarenta inteiros por cento) do %descontoIDQS inaceitável		
Descontos no pagamento	Se houver descumprimento injustificado da qualidade do produto disponibilizado para homologação, e o %descontoIDQS for maior do que 40% (quarenta inteiros por cento), aplicar-se-á %descontoIDQS sobre o valor correspondente ao valor da demanda em PF.		
	O valor do desconto está limitado a 8% (oito inteiros por cento) do valor da demanda em PF.		
Início de vigência	Início da vigência do contrato.		
Aferição	Após a homologação final do produto, por meio dos registros contidos na ferramenta de ocorrências de homologação dos produtos entregues.		
Observações	Este ANS será aferido somente para demandas faturadas em PF que passem por eventos de homologação (presenciais ou à distância) e que tenham os erros registrados na ferramenta corporativa de registros de ocorrência de homologação.		
	Este ANS não deverá ser aplicado a demandas ligadas a sistemas desenvolvidos por terceiros e absorvidos pela DATAPREV S.A.		
	As sugestões e novos requisitos identificados durante o processo de homologação não serão considerados como erros para efeito de cálculo do ANS.		
	O fator expresso de 0,35% (trinta e cinco centésimos por cento) corresponde ao percentual de construção em relação aos pontos de função da demanda, segundo o Grupo Gartner.		

APAPA – Atendimento de Prazo de Apresentação de Proposta de Atendimento	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir o cumprimento dos prazos acordados para apresentação de proposta de atendimento das ideias enviadas a Contratante.
Meta a cumprir	Máximo de 30 dias corridos para a apresentação da proposta de atendimento após aprovação do plano de trabalho ou do documento de visão a depender do tipo de serviço;

Instrumento de medição	As medições desse indicador serão realizadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI com base na data de envio do plano de trabalho ou aprovação do documento de visão.
Forma de acompanhamento	Documentos de comprovação das fases: • Envio da ideia; • Data da entrega da Proposta de Atendimento; • Data da aprovação do plano de trabalho ou do documento de visão a depender do tipo de serviço.
Periodicidade	Sob demanda
Mecanismo de Cálculo	APAPA = DEPA - DAPT Onde: APAPA = Dias corridos de atraso de entrega da proposta de atendimento; (DEPA) Data da entrega da Proposta de Atendimento após aprovação da ideia em dias corridos; (DAPT) Data da aprovação do plano de trabalho ou do documento de visão a depender do tipo de serviço em dias corridos.
Observações/ exceções	Quando o prazo encerrar no final de semana ou feriado, será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente. Quando o prazo encerrar no final de semana ou feriado, caso a Contratada não entregue no primeiro dia útil subsequente, tais dias serão contabilizados para o cálculo deste nível de serviço. Alterações de escopo de proposta de atendimento serão avaliados pela DTI juntamente com a possibilidade de concessão de prazo adicional para a sua execução. Caso seja necessária a avaliação de arquitetura da solução, revisão do custo de sustentação ou prazo maior para elaboração da especificação de negócio em razão de haver outra solicitação definida como de maior prioridade pela Contratante, o prazo em questão poderá ser estendido, desde que justificado pela Contratada e aprovado pela Contratante.
TABELA DE GLOSAS APAPA	
Atraso	Desconto
De 1 a 30 dias de atraso	0,3% por dia de atraso do valor da PA
Acima de 30 dias de atraso	12% do valor da PA

IEPA – Início de Execução da Proposta de Atendimento	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir o cumprimento dos prazos acordados para início da execução da proposta de atendimento aprovada pela Contratante.

Meta a cumprir	Máximo de 30 dias corridos para início da execução da proposta de atendimento/demanda após data de aprovação da demanda pelo gestor do contrato da Contratante.
Instrumento de medição	As medições desse indicador serão realizadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI com base na data de aprovação da demanda pelo gestor do contrato da Contratante.
Forma de acompanhamento	Documentos de comprovação das fases: • Data de aprovação da demanda pelo gestor do contrato da Contratante; • Data prevista de início de execução da proposta de atendimento/demanda pela Contratada; • Data de início de execução da proposta de atendimento/demanda pela Contratada;
Periodicidade	Sob demanda
Mecanismo de Cálculo	IEPA = DIEPA – 30 Onde: IEPA = Dias corridos de atraso de entrega da proposta de atendimento; DIEPA = Data de início de execução da proposta de atendimento/demanda pela Contratada em dias corridos a partir da data de aprovação da demanda; 30 = Prazo limite em dias de início de execução da proposta de atendimento/demanda pela Contratada em dias corridos a partir da data de aprovação da demanda;
Observações/ exceções	Quando o prazo encerrar no final de semana ou feriado, será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente. Quando o prazo encerrar no final de semana ou feriado, caso a Contratada não entregue no primeiro dia útil subsequente, tais dias serão contabilizados para o cálculo deste nível de serviço. Alterações de escopo de proposta de atendimento serão avaliados pela DTI juntamente com a concessão de prazo adicional para a sua execução. Caso a demanda inicie antes dos 30 dias corridos, este item será desconsiderado.
TABELA DE GLOSAS IEPA	
Atraso	Desconto
De 1 a 30 dias de atraso	0,3% por dia de atraso do valor da PA/demanda
Acima de 30 dias de atraso	12% do valor da PA/demanda

Brasília, __de _____ de 2024.