1. OBJETO

1.1 A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo atividades de suporte técnico aos usuários, automação de etapas do atendimento, sustentação de ambientes tecnológicos, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva de sistemas, desenvolvimento de software, integrações entre sistemas e documentação técnica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2 A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários à execução dos serviços contratados, incluindo recursos humanos qualificados, processos de trabalho, ferramentas, métodos, procedimentos de gestão, documentação técnica, mecanismos de controle de qualidade e demais insumos necessários ao adequado cumprimento das obrigações contratuais.

1.3 Os serviços serão prestados por meio de dois níveis complementares de atendimento, conforme descrito a seguir.

1.3.1 Suporte Técnico Nível 1 (N1)

Serviço continuado de suporte técnico operacional aos usuários e ambientes tecnológicos do Sebrae/PR, executado por equipe técnica disponibilizada pela Contratada, responsável pelo atendimento inicial das demandas registradas, execução de procedimentos de suporte, tratamento de incidentes, instalação e configuração de softwares, apoio operacional aos usuários e demais atividades previstas neste Termo de Referência, podendo ser executado presencialmente ou remotamente, conforme modalidade definida pelo Sebrae/PR.

1.3.1.1 A equipe responsável pela execução dos serviços de Suporte Técnico Nível 1 (N1) deverá ser composta por 03 (três) profissionais, observadas as qualificações e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, cabendo à Contratada organizar a execução dos serviços conforme a modalidade de atendimento definida pelo Sebrae/PR.

1.3.1.2 Os serviços de Suporte Técnico Nível 1 deverão ser prestados em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, com jornada de 8 (oito) horas ao dia, conforme horários estabelecidos pelo Sebrae/PR, observando os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3.1.3 As demandas do Suporte Técnico Nível 1 (N1) serão registradas e controladas por meio da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR, mediante abertura de chamados contendo as informações necessárias para execução da atividade solicitada.

1.3.2 Suporte Técnico Nível 2 (N2) – Sustentação e Desenvolvimento de Software

1.3.2.1 Serviço especializado de sustentação de aplicações, análise, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, desenvolvimento de software, documentação técnica e suporte avançado aos sistemas corporativos do Sebrae/PR.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

1.3.2.2 As demandas do Suporte Técnico Nível 2 (N2) serão registradas e controladas por meio da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR, mediante abertura de chamados contendo as informações necessárias para execução da atividade solicitada.

As demandas deverão observar os serviços previstos neste Termo de Referência, o Repertório de Estimativas, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), os critérios de qualidade e os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3.2.3 Após o recebimento do chamado, a Contratada deverá realizar sua análise, identificar a atividade correspondente no Repertório de Estimativas e registrar na plataforma a quantidade estimada de Unidades de Serviço Técnico (UST) aplicável à demanda, conforme previsto no Repertório de Estimativas.

A execução da demanda ficará condicionada à validação e autorização do Sebrae/PR, quando aplicável, observadas as regras de execução definidas neste Termo de Referência.

1.3.2.4 As demandas executadas pela Contratada serão submetidas aos procedimentos de validação e aceite do Sebrae/PR, sendo passíveis de faturamento apenas aquelas efetivamente concluídas, entregues e formalmente aceitas.

A quantidade de UST considerada para fins de medição e pagamento será aquela correspondente à atividade executada, conforme Repertório de Estimativas vigente.

1.3.2.5 Compete ao Suporte Técnico Nível 2 (N2) prestar suporte especializado aos chamados escalonados pelo Nível 1, bem como executar atividades de análise, manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e desenvolvimento de software, observando os padrões técnicos, arquiteturais, documentais e de qualidade definidos pelo Sebrae/PR.

1.3.2.6 Também poderão ser executados serviços de desenvolvimento, manutenção, evolução, parametrização, integração, documentação e sustentação de funcionalidades de software que utilizem recursos de Inteligência Artificial, desde que vinculadas às soluções abrangidas por este Termo de Referência.

1.3.2.6.1 Os serviços previstos no item anterior poderão contemplar, quando aplicável:

a) desenvolvimento e manutenção de assistentes virtuais e interfaces conversacionais integradas às aplicações do Sebrae/PR;

b) integração de sistemas com serviços de Inteligência Artificial ou modelos de linguagem (LLM), por meio de APIs, SDKs ou outros mecanismos de integração;

c) implementação de funcionalidades de automação de processos de negócio utilizando recursos de Inteligência Artificial;

d) implementação de funcionalidades para classificação, categorização, extração, consolidação ou processamento automatizado de informações utilizadas pelas aplicações;

e) implementação de funcionalidades para geração, revisão, tradução, sumarização ou complementação de conteúdos no contexto das aplicações desenvolvidas ou mantidas pela Contratada;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

f) implementação de mecanismos de recomendação, pesquisa inteligente ou recuperação contextual de informações, quando incorporados às aplicações objeto desta contratação;

g) parametrização, configuração, evolução e sustentação das funcionalidades previstas neste item.

1.3.2.7 A utilização de recursos de Inteligência Artificial deverá observar as diretrizes de arquitetura, segurança da informação, proteção de dados e demais normas estabelecidas pelo Sebrae/PR.

1.3.2.8 Não integram o escopo desta contratação:

a) projetos de Ciência de Dados, Analytics ou Business Intelligence (BI);

b) construção, treinamento, ajuste fino (*fine-tuning*) ou hospedagem de modelos próprios de Inteligência Artificial ou Machine Learning;

c) atividades de pesquisa científica ou experimentação cujo objetivo não seja a implementação, evolução ou sustentação de funcionalidades de software abrangidas por este Termo de Referência;

1.4 Quantitativos Estimados

Lote	Item	Modalidade	Unidade de Medida	Volume estimado anual	Volume estimado para 60 meses
1	1	Suporte Técnico Nível 1	Equipe Técnica	1 (uma) equipe Técnica composta por 03 (três) profissionais	1 (uma) equipe Técnica composta por 03 (três) profissionais
1	2	Suporte Técnico Nível 2 – Sustentação e Desenvolvimento de Software	Unidade de Serviço Técnico (UST)	50.000 UST	250.000 UST

Tabela 1 – Quantitativos Estimados

1.5 A gestão administrativa, trabalhista, técnica e disciplinar dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços permanecerá sob exclusiva responsabilidade da Contratada, inexistindo vínculo empregatício ou subordinação direta entre os profissionais da Contratada e o Sebrae/PR.

1.6 O quantitativo estimado para a contratação foi definido considerando o histórico de execução desse objeto na organização. Esse histórico foi utilizado como referência para dimensionar a demanda prevista e estabelecer quantitativos compatíveis com as necessidades institucionais e com a continuidade dos serviços.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

2.1 A Tecnologia da Informação é essencial para a execução dos processos institucionais do Sebrae/PR, suportando sistemas corporativos, serviços digitais, integrações, canais de atendimento e soluções tecnológicas utilizadas por colaboradores, parceiros e clientes, bem como as atividades administrativas e operacionais da instituição.

2.2 Além de apoiar as atividades internas, os recursos de Tecnologia da Informação sustentam serviços e ferramentas digitais disponibilizados aos clientes do Sebrae/PR, contribuindo para o atendimento, relacionamento, disponibilização de conteúdos, execução de programas, oferta de soluções e demais serviços prestados pela instituição.

2.3 A presente contratação tem por objetivo complementar a capacidade operacional da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC), assegurando o atendimento aos usuários, a sustentação dos ambientes tecnológicos, a manutenção dos sistemas corporativos e a continuidade das soluções digitais disponibilizadas pelo Sebrae/PR, permitindo que a equipe da UTIC concentre seus esforços em atividades de planejamento, governança, segurança da informação, gestão contratual e evolução dos serviços de tecnologia.

2.4 A evolução contínua dos ambientes tecnológicos, o aumento da utilização dos sistemas corporativos e das soluções digitais disponibilizadas aos clientes, bem como a necessidade de garantir a continuidade operacional dos serviços, demandam capacidade adequada de suporte técnico, sustentação de ambientes e manutenção das soluções utilizadas pela instituição.

2.5 Os sistemas corporativos e as soluções digitais utilizados pelo Sebrae/PR demandam atividades contínuas de sustentação, correção de falhas, manutenção, evolução funcional, integração entre sistemas e atualização de documentação técnica, visando garantir sua disponibilidade, estabilidade, segurança e aderência às necessidades institucionais e dos clientes atendidos pela instituição.

2.6 Contratação em lote único – N1 e N2

Os serviços de Suporte Técnico Nível 1 (N1) e Suporte Técnico Nível 2 (N2), embora possuam atribuições e níveis de complexidade distintos, integram o mesmo fluxo de atendimento e suporte de Tecnologia da Informação, com atuação complementar entre os níveis.

O N1 realiza o atendimento inicial aos usuários, o registro, a classificação, o diagnóstico e o tratamento das demandas, encaminhando ao N2 aquelas que demandem atuação especializada. O N2, por sua vez, realiza o tratamento técnico das demandas encaminhadas, incluindo atividades de sustentação, manutenção e desenvolvimento de sistemas.

A contratação em lote único permite manter a continuidade do atendimento e a responsabilidade pela solução das demandas sob uma única contratada, reduzindo a transferência de responsabilidades entre fornecedores e facilitando o compartilhamento de informações, histórico e conhecimento.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

A opção também proporciona maior simplicidade na gestão e fiscalização contratual, especialmente nas demandas que transitam entre N1 e N2, além de favorecer a integração entre as equipes e a definição clara de responsabilidades.

A separação em lotes distintos traria prejuízo técnico ao conjunto, pelos seguintes motivos:
a) **Responsabilidade pelo resultado final.** Os indicadores de nível de serviço medem o atendimento de ponta a ponta, do registro pelo N1 à solução pelo N2 (item 6). Com fornecedores distintos, cada um poderia atribuir ao outro atrasos, classificações incorretas, escalonamentos indevidos ou reaberturas de chamados, dificultando a apuração de responsabilidades e a aplicação dos redutores.
b) **Dependência técnica entre os níveis.** A base de conhecimento, os procedimentos padronizados e as automações executados pelo N1 (item 4.2.1) dependem do conhecimento dos sistemas mantidos e evoluídos pelo N2. Do mesmo modo, a qualidade do diagnóstico do N1 afeta diretamente o esforço e os prazos do N2.
c) **Gestão unificada.** Uma única contratada permite preposto, liderança técnica e canais de comunicação únicos (itens 4.5 e 4.16), com fiscalização integrada do fluxo de atendimento.
Dessa forma, a contratação conjunta de N1 e N2 mostra-se adequada à natureza dos serviços e ao modelo operacional do SEBRAE/PR, proporcionando ganhos de integração, continuidade, responsabilização e eficiência na gestão contratual.

A execução dos serviços, especialmente os de Nível 2 (N2), ocorrerá preferencialmente de forma remota, podendo o Sebrae/PR determinar a execução presencial quando as características ou necessidades da demanda justificarem essa modalidade, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

2.7 Experiência prévia com Inteligência Artificial

A exigência de experiência prévia com Inteligência Artificial está relacionada às características do objeto, que contempla a utilização de soluções de IA aplicadas aos serviços de Tecnologia da Informação.

Busca-se comprovar que a CONTRATADA já possui experiência prática com soluções de IA aplicadas a sistemas corporativos, abrangendo atividades de desenvolvimento, evolução ou sustentação. A comprovação de experiência em ambiente de produção através do atestado de capacidade técnica mencionado neste instrumento tem por finalidade demonstrar que a empresa já enfrentou as condições próprias de uma solução efetivamente utilizada, reduzindo o risco de dificuldades na implantação, sustentação e evolução das funcionalidades de IA durante a execução contratual.

A exigência mostra-se compatível com o objeto e com o perfil das empresas consultadas na pesquisa de mercado, que possuem atuação no desenvolvimento de software e utilização de recursos de Inteligência Artificial em seus processos e soluções.

3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Garantir atendimento adequado aos usuários e a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

3.2 Assegurar a sustentação, manutenção e evolução dos sistemas corporativos e soluções digitais utilizadas pelo Sebrae/PR.

3.3 Promover maior agilidade e qualidade no atendimento das demandas de tecnologia, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

3.4 Prover atendimento de suporte técnico orientado não apenas à resolução de incidentes e requisições, mas também à orientação dos usuários quanto à adequada utilização dos sistemas e soluções disponibilizadas pelo Sebrae/PR.

4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

4.1 NORMAS GERAIS

4.1.1 Os serviços serão prestados por meio de Suporte Técnico Nível 1 (N1) e Suporte Técnico Nível 2 (N2), conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.1.2 A execução dos serviços deverá observar os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.

4.1.3 As demandas do Suporte Técnico Nível 2 (N2) serão registradas na plataforma definida pelo Sebrae/PR. A Contratada deverá classificar a atividade conforme o Repertório de Estimativas e registrar a respectiva quantidade de UST prevista no Repertório de Estimativas.

4.1.4 Serão passíveis de medição e faturamento apenas os serviços efetivamente executados e formalmente aceitos pelo Sebrae/PR, observados os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

4.1.5 A comunicação operacional entre o Sebrae/PR e a Contratada será realizada por meio da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR e dos canais de comunicação corporativos adotados pela instituição.

A Contratada deverá utilizar as ferramentas de comunicação e colaboração adotadas pelo Sebrae/PR para interação com as equipes da Contratante, sendo de sua responsabilidade providenciar os recursos necessários para sua utilização.

4.1.6 Para execução dos serviços de Suporte Técnico Nível 1 (N1), a Contratada deverá disponibilizar equipe conforme disposto no objeto deste Termo de Referência.

4.1.7 A gestão administrativa, técnica, trabalhista e disciplinar dos profissionais alocados permanecerá sob responsabilidade exclusiva da Contratada, inexistindo vínculo empregatício ou subordinação entre os profissionais da Contratada e o Sebrae/PR.

4.1.8 Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação, transporte e demais despesas necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

4.1.9 A Contratada deverá fornecer, às suas expensas, os notebooks, periféricos, equipamentos, recursos tecnológicos e demais meios necessários à execução dos serviços, devidamente licenciados e compatíveis com o ambiente tecnológico do

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Sebrae/PR, observados os requisitos de segurança da informação, acesso e compatibilidade estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.1.9.1 Exclusivamente para os casos de execução presencial nas dependências do Sebrae/PR, o Sebrae/PR poderá, a seu critério, determinar a disponibilização de notebooks, periféricos ou outros equipamentos necessários à execução dos serviços, hipótese em que os recursos disponibilizados deverão ser utilizados pela Contratada exclusivamente para as finalidades autorizadas e observadas as normas internas aplicáveis.

4.1.9.2 A Contratada deverá considerar em seu preço o fornecimento de equipamentos para todos os profissionais, em qualquer modalidade de execução. A eventual disponibilização de equipamentos pelo Sebrae/PR, a seu critério, não gera direito a desconto ou acréscimo no preço.

4.1.10 A Contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, profissionais que atendam aos requisitos mínimos de formação, experiência e qualificação definidos neste Termo de Referência.

4.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.2.1 Suporte Técnico Nível 1 (N1)

4.2.1.1 O Suporte Técnico Nível 1 (N1) tem por objetivo prestar atendimento técnico aos usuários, executar procedimentos operacionais padronizados, solucionar incidentes e requisições de serviço de menor complexidade e realizar o escalonamento das demandas que exijam tratamento especializado.

4.2.1.2 Compete à Contratada, no âmbito do Suporte Técnico Nível 1 (N1), executar, dentre outras atividades compatíveis com o objeto contratado:

a) prestar atendimento aos usuários do Sebrae/PR, presencialmente ou remotamente, conforme modalidade definida pelo Sebrae/PR;

b) atuar como ponto primário de contato entre os usuários e os serviços de Tecnologia da Informação;

c) registrar, classificar, priorizar, acompanhar e encerrar chamados na plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR;

d) solucionar incidentes e atender requisições de serviço compatíveis com o primeiro nível de atendimento, buscando sua resolução no primeiro contato sempre que possível;

e) consultar e utilizar a base de conhecimento durante os atendimentos, bem como registrar informações que contribuam para sua atualização;

f) registrar, durante todo o ciclo de atendimento, os procedimentos executados, as soluções adotadas, os encaminhamentos realizados e demais informações necessárias ao histórico do chamado;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

g) encaminhar ao Suporte Técnico Nível 2 (N2), ou aos demais responsáveis, as demandas que não puderem ser solucionadas no primeiro nível, registrando todas as informações necessárias à continuidade do atendimento;

h) orientar os usuários quanto à utilização dos sistemas, equipamentos, serviços e soluções tecnológicas disponibilizadas pelo Sebrae/PR;

i) responder às solicitações dos usuários quanto ao andamento dos chamados, quando solicitado;

j) comunicar imediatamente ao Sebrae/PR situações críticas que possam comprometer a continuidade dos serviços de tecnologia;

k) realizar atendimento remoto para diagnóstico, configuração, instalação, atualização ou remoção de softwares e demais intervenções compatíveis com o atendimento de primeiro nível;

l) prestar apoio técnico à realização de videoconferências, eventos híbridos, transmissões institucionais e demais recursos de colaboração adotados pelo Sebrae/PR;

m) conceder, alterar, bloquear e revogar acessos aos sistemas, observadas as autorizações, perfis e procedimentos definidos pelo Sebrae/PR;

n) registrar reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações dos usuários relacionadas aos serviços de Tecnologia da Informação, quando recebidas durante o atendimento;

o) identificar incidentes recorrentes e comunicar ao Sebrae/PR situações que indiquem problemas estruturais ou oportunidades de melhoria;

p) configuração de fluxos e automações em plataformas de gestão de serviços;

q) As atividades realizadas pelo N1 sobre equipamentos, sistemas ou recursos de TI ficam limitadas ao atendimento e à solução de primeiro nível, não caracterizando administração ou sustentação especializada desses ambientes.

4.2.1.3 Automação e melhoria contínua do Suporte Técnico Nível 1

A Contratada deverá implementar, no âmbito do Suporte Técnico Nível 1, automações e recursos de Inteligência Artificial destinados a reduzir atividades manuais, agilizar o tratamento de demandas recorrentes e aumentar a capacidade de atendimento, mediante automação efetiva de etapas dos processos de atendimento, utilizando a plataforma de gestão de serviços, as ferramentas e os serviços de Inteligência Artificial disponibilizados pelo Sebrae/PR (item 4.2.1.8).

A solução deverá atuar sobre demandas reais do N1 e produzir resultado operacional, podendo envolver identificação, classificação, coleta de informações, diagnóstico, execução de procedimentos, orientação, registro, solução ou encaminhamento das demandas. As automações poderão combinar regras e recursos de Inteligência Artificial, devendo utilizar recursos de Inteligência Artificial sempre que necessários à identificação, classificação, interpretação ou resposta das demandas.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.2.1.4 Entrega inicial

No prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos contados do início da execução contratual, a Contratada deverá, com base no levantamento das demandas realizadas pelo N1, implementar em ambiente de produção, no mínimo, 5 (cinco) automações aplicadas a demandas recorrentes, selecionadas em conjunto com o Sebrae/PR.

Cada automação deverá executar efetivamente uma ou mais etapas anteriormente realizadas de forma manual pela equipe de N1, de modo a reduzir a necessidade de intervenção manual ou o tempo necessário para tratamento da demanda.

Para fins de aceite, a Contratada deverá demonstrar, em ambiente de produção, o funcionamento das automações e apresentar os registros necessários para comprovar sua utilização e os resultados obtidos.

4.2.1.5 Evolução e resultado

Durante a vigência contratual, a Contratada deverá acompanhar os resultados das automações implementadas, identificar novas demandas recorrentes passíveis de automação e propor sua evolução ao Sebrae/PR.

A Contratada deverá apresentar mensalmente os resultados das automações, incluindo, no mínimo, a quantidade de demandas tratadas automaticamente e a quantidade de demandas que necessitaram de intervenção humana.

4.2.1.6 Responsabilidade

A Contratada permanecerá responsável pela qualidade, funcionamento e resultado das automações utilizadas no N1, devendo corrigir falhas e realizar os ajustes necessários.

Quando a automação não for capaz de concluir adequadamente o atendimento, a demanda deverá ser encaminhada para atendimento humano, sem prejuízo dos prazos e Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.2.1.7 Custos e equipe

Os custos de plataformas, licenças, modelos, serviços e consumo de Inteligência Artificial e de infraestrutura serão suportados pelo Sebrae/PR, nos termos do item 4.2.1.8.
A utilização de automação ou Inteligência Artificial não autoriza a Contratada a reduzir a equipe mínima prevista para o N1. Eventual redução dependerá de autorização prévia e expressa do Sebrae/PR e deverá ser acompanhada da correspondente redução do valor contratado. A implementação, a evolução e a sustentação das automações previstas nos itens 4.2.1.3 a 4.2.1.6 serão executadas pela equipe do Suporte Técnico Nível 1, estando seus custos integralmente contemplados no valor mensal do Item 1, sem remuneração em UST.

4.2.1.8 O Sebrae/PR disponibilizará os meios necessários à implementação e à operação das automações, incluindo:
a) acesso à plataforma de gestão de serviços e às suas funcionalidades de automação;
b) ferramentas, plataformas, modelos e serviços de Inteligência Artificial por ele

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

homologados, com as respectivas licenças e custos de consumo;
c) ambientes, credenciais, integrações e informações históricas necessárias ao levantamento das demandas recorrentes.

4.2.1.8.1 A Contratada utilizará exclusivamente os recursos disponibilizados ou previamente autorizados pelo Sebrae/PR, sendo vedada a utilização de ferramentas ou serviços de Inteligência Artificial próprios ou de terceiros sem essa autorização (item 4.14.7).

4.2.1.9 Cada automação será aceita mediante apresentação da demanda recorrente tratada, da solução implementada, de evidência de funcionamento em produção e do indicador de resultado definido com o Sebrae/PR.

4.2.1.10 O prazo de 120 dias ficará suspenso enquanto a implementação depender de acesso, informação ou integração sob responsabilidade do Sebrae/PR, formalmente registrada.

4.2.1.11 As automações poderão ser concebidas e implementadas com apoio de outros profissionais da Contratada, inclusive da equipe técnica do N2, sem cobrança de UST e sem prejuízo da equipe mínima do N1.

4.2.1.12 O indicador de resultado de cada automação (item 4.2.1.9) será definido de comum acordo entre as partes antes do início da implementação, considerando, entre outros, o volume de demandas tratadas automaticamente ou a redução do tempo de atendimento. Na ausência de acordo, será adotado como indicador o volume mensal de demandas tratadas, total ou parcialmente, pela automação.

4.2.2 Suporte Técnico Nível 2 (N2)

4.2.2.1 O Suporte Técnico Nível 2 (N2) compreende a execução de serviços especializados de sustentação de aplicações, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, desenvolvimento de software, integrações, documentação técnica e demais serviços especializados de Tecnologia da Informação.

4.2.2.2 As demandas do Suporte Técnico Nível 2 (N2) serão registradas na plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR, observando os serviços previstos neste Termo de Referência, o Repertório de Estimativas, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), os critérios de aceite e os padrões técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.2.2.3 Compete à Contratada, no âmbito do Suporte Técnico Nível 2 (N2):

a) executar os serviços previstos neste Termo de Referência;

b) registrar e manter atualizadas todas as informações relativas à execução das demandas na plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR;

c) analisar, diagnosticar e solucionar incidentes, problemas e requisições de maior complexidade encaminhados pelo Nível 1 ou demandados diretamente pela Unidade de Tecnologia;

d) apoiar tecnicamente o Suporte Técnico Nível 1 (N1), quando necessário;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

e) elaborar, atualizar e manter a documentação técnica e a base de conhecimento decorrentes dos serviços executados;

f) identificar causas raiz de incidentes recorrentes e propor soluções que contribuam para sua eliminação ou mitigação;

g) executar consultas, scripts e intervenções em bases de dados, quando necessárias e autorizadas pelo Sebrae/PR;

h) implementar correções, melhorias, evoluções e integrações nos sistemas corporativos, conforme demandas registradas;

i) executar os serviços em conformidade com os processos, padrões de desenvolvimento, arquitetura de referência, diretrizes de segurança da informação e padronização técnica estabelecida pelo Sebrae/PR.

j) adaptar-se às evoluções das tecnologias, ferramentas, plataformas e padrões adotados pelo Sebrae/PR durante a vigência contratual;

k) executar outras atividades compatíveis com os serviços previstos neste Termo de Referência.

4.2.2.4 Atendimento, Análise, Homologação e Encerramento das Demandas N2

Todos os chamados de N2 deverão ser registrados, acompanhados e encerrados na ferramenta de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR, contendo todas as informações, registros, documentos e evidências necessários à rastreabilidade, ao acompanhamento e à comprovação da execução da demanda.

Para os chamados de melhoria ou alteração de sistemas, previamente ao início da execução, a CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo:

- descrição da atividade proposta para solução;
- estimativa de UST;
- prazo previsto para execução.

As informações apresentadas serão submetidas à análise e manifestação do Sebrae/PR, sendo que a execução da demanda somente poderá ser iniciada após manifestação favorável do Sebrae/PR.

Eventuais alterações de escopo, solução, prazo ou quantitativo de UST identificadas durante a execução deverão ser formalmente registradas no respectivo chamado e submetidas previamente à análise e manifestação do Sebrae/PR, antes da continuidade da execução da alteração.

Durante a execução, a CONTRATADA deverá manter o chamado devidamente atualizado, registrando as atividades realizadas, alterações efetuadas, ocorrências, resultados obtidos, testes realizados e demais informações necessárias à rastreabilidade e ao acompanhamento da demanda.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Concluída a implementação e previamente à disponibilização da solução para homologação, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no respectivo chamado, a documentação de especificação funcional da alteração, elaborada obrigatoriamente de acordo com o template disponibilizado pelo Sebrae/PR.

A especificação funcional deverá descrever a solução efetivamente implementada e contemplar, no mínimo, as funcionalidades e regras de negócio envolvidas, os comportamentos esperados, os critérios de aceite, os impactos e demais informações necessárias à compreensão, validação, manutenção e rastreabilidade da alteração, de forma a preservar a integridade das regras de negócio e das funcionalidades existentes no sistema.

A documentação de especificação funcional deverá constituir insumo obrigatório para a homologação, devendo permitir ao Sebrae/PR verificar se a solução implementada atende aos requisitos e critérios de aceite estabelecidos para a demanda.

A homologação somente deverá ser considerada concluída quando a solução implementada e a respectiva documentação estiverem compatíveis com os requisitos e critérios de aceite definidos. Eventuais ajustes identificados durante a homologação deverão ser realizados pela CONTRATADA e, quando aplicável, refletidos na documentação de especificação funcional, de forma que a versão final da documentação corresponda à solução efetivamente homologada.

Todos os produtos, artefatos ou componentes gerados em decorrência do atendimento deverão ser disponibilizados no respectivo chamado, quando aplicável, incluindo, mas não se limitando a, scripts, códigos-fonte, arquivos de configuração, documentação de especificação funcional, documentos técnicos, manuais, arquivos de apoio e demais materiais necessários à utilização, manutenção ou continuidade da solução.

O chamado somente será considerado concluído após:

a) a conclusão da execução da demanda;
b) a disponibilização da especificação funcional e demais documentos previstos, conforme os templates estabelecidos pelo Sebrae/PR;
c) a disponibilização das evidências necessárias à comprovação da execução e dos testes realizados;
d) a realização da homologação pelo Sebrae/PR, quando aplicável;
e) o atendimento aos critérios de aceite estabelecidos para a demanda; e
f) a disponibilização de todos os produtos, artefatos e demais documentos decorrentes do atendimento.

A ausência da documentação, das evidências ou dos artefatos previstos para a demanda, bem como a existência de inconsistências entre a documentação apresentada e a solução implementada, deverá ser tratada como pendência para fins de encerramento do chamado, devendo a CONTRATADA realizar as devidas correções.

4.2.2.4.1 Os incidentes atendidos pelo N2 serão tratados imediatamente, nos prazos da Tabela 4, independentemente de aprovação prévia de estimativa. A classificação e a quantificação em UST serão apresentadas pela Contratada após a solução e submetidas à

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

aprovação do Sebrae/PR, observado que as correções de falhas atribuíveis à Contratada não serão remuneradas (item 7.2).

4.2.2.5 Os serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, integração, implantação, testes, documentação e transferência de conhecimento deverão ser executados em conformidade com as boas práticas de engenharia de software, visando assegurar a qualidade, desempenho, segurança, facilidade de manutenção e evolução das soluções entregues.

Dentre as práticas que deverão ser adotadas, conforme aplicabilidade à demanda, destacam-se:

a) refatoração de código (refactoring);

b) testes automatizados e outras estratégias de validação de software;

c) revisão e inspeção de código;

d) utilização de padrões de projeto e boas práticas de desenvolvimento;

e) modularização, baixo acoplamento e alta coesão dos componentes;

f) reutilização de componentes e serviços, quando tecnicamente viável;

g) documentação técnica compatível com a solução desenvolvida.

A adoção de práticas diferentes das exemplificadas será admitida, desde que tecnicamente justificadas e compatíveis com os padrões estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.2.2.6 Formação e Caracterização de Squad de Suporte e Desenvolvimento

4.2.2.6.1 Caracterização e acionamento da Squad

O atendimento por Squad constitui uma forma de organização da execução de demandas de sustentação, manutenção, correção ou evolução de sistemas e soluções tecnológicas, mediante atuação coordenada de profissionais com competências complementares, conforme a necessidade identificada pelo Sebrae/PR.

A formação da Squad será determinada exclusivamente pelo Sebrae/PR, de acordo com a natureza, a complexidade, a prioridade e os objetivos da demanda, não constituindo novo serviço, modalidade autônoma de contratação ou forma distinta de remuneração.

Previamente ao início da execução, a CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica e comercial específica para a demanda, contendo a abordagem técnica proposta, as atividades previstas, os entregáveis, a estimativa de UST fundamentada nos itens e critérios da Tabela de UST deste Termo de Referência, os valores correspondentes e o cronograma de execução.

A proposta deverá demonstrar a correspondência entre as atividades metrificadas e os resultados esperados, permitindo a identificação dos itens utilizados para medição e evitando a duplicidade de cobrança pela mesma atividade ou entrega.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

A execução dependerá de aprovação prévia e formal do Sebrae/PR quanto ao escopo, à solução proposta, aos entregáveis, à estimativa de UST, aos valores e aos prazos.

Qualquer alteração de escopo, solução, entregáveis, prazo ou estimativa de UST deverá ser justificada pela CONTRATADA, formalizada e aprovada pelo Sebrae/PR antes de sua execução. Não será admitida cobrança adicional decorrente de alterações executadas sem aprovação prévia.

4.2.2.6.2 Composição e gestão da Squad

A composição da Squad deverá ser dimensionada conforme as características e necessidades de cada demanda, considerando as competências técnicas e funcionais necessárias à execução dos serviços e os requisitos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.

A composição da Squad poderá contemplar os perfis profissionais descritos neste Termo de Referência, conforme as características, a complexidade e as necessidades específicas de cada demanda, não sendo obrigatória a participação de todos os perfis em uma mesma Squad.

Caberá à CONTRATADA realizar a gestão técnica e operacional da Squad, incluindo a distribuição das atividades, o acompanhamento dos prazos, a identificação de riscos e dependências, o controle da qualidade das entregas e a comunicação tempestiva de impedimentos que possam comprometer a execução.

O Sebrae/PR será responsável pela definição e priorização das demandas, pelo acompanhamento contratual, pela fiscalização e pela validação dos resultados entregues.

As atividades deverão ser organizadas em backlog na ferramenta definida pelo Sebrae/PR, cuja priorização caberá ao contratante. O backlog deverá ser mantido atualizado para permitir o acompanhamento das atividades, dos responsáveis, dos prazos, do andamento e dos impedimentos.

A estimativa de UST atribuída a cada profissional na Squad fica limitada a 176 (cento e setenta e seis) UST por mês, como parâmetro de razoabilidade das estimativas, aplicável exclusivamente às demandas executadas no modelo de Squad. Esse limite não representa garantia de consumo, demanda mínima ou pagamento por disponibilidade, não corresponde a horas trabalhadas e não altera os critérios de dimensionamento, medição e remuneração previstos neste Termo de Referência e na Tabela de UST.

As estimativas de UST atribuídas às demandas executadas no modelo de Squad deverão ser compatíveis com a composição e a capacidade da equipe alocada, podendo o Sebrae/PR solicitar justificativa quando a estimativa se mostrar desproporcional à equipe.

A substituição de profissionais deverá ser previamente comunicada ao Sebrae/PR, preservando as competências necessárias e a continuidade dos serviços. O Sebrae/PR poderá solicitar a substituição mediante justificativa relacionada à execução contratual, à qualidade das entregas ou à adequação técnica do profissional.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Quando solicitado pelo Sebrae/PR, a CONTRATADA deverá apresentar informações e documentos que comprovem a formação, a experiência e as competências dos profissionais designados, conforme os perfis e requisitos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.

A transferência de conhecimento decorrente da substituição de profissionais deverá ser realizada pela CONTRATADA sem custos adicionais ao Sebrae/PR e sem impacto ao cronograma ou atividades do backlog.

4.2.2.6.3 Execução, qualidade e responsabilidade técnica

A CONTRATADA deverá executar as atividades de acordo com o escopo aprovado, as prioridades definidas pelo Sebrae/PR, os padrões técnicos estabelecidos, as boas práticas aplicáveis e os requisitos de segurança, arquitetura, integração, manutenção e desempenho das soluções existentes.

Quando não houver definição prévia da solução técnica pelo Sebrae/PR, caberá à CONTRATADA propor e implementar solução tecnicamente adequada à necessidade apresentada, observando a arquitetura existente, as tecnologias adotadas, as regras de negócio e as funcionalidades disponíveis, de modo a evitar impactos indevidos ou regressões nos sistemas.

A solução deverá considerar, conforme aplicável à demanda, aspectos de escalabilidade, capacidade de processamento, volume de carga, desempenho, estabilidade, segurança, consumo de recursos e integração com outros sistemas. A CONTRATADA deverá observar os requisitos não funcionais definidos para a demanda e as boas práticas técnicas compatíveis com a solução implementada.

A responsabilidade técnica da CONTRATADA abrange a adequação da implementação aos requisitos aplicáveis, a preservação das funcionalidades existentes e a prevenção de falhas decorrentes de erros de desenvolvimento, decisões técnicas inadequadas ou descumprimento dos padrões estabelecidos.

A CONTRATADA deverá identificar e testar os cenários relevantes para a demanda, considerando os requisitos, as regras de negócio, as integrações, as situações excepcionais e as condições de falha razoavelmente previsíveis, ainda que não estejam expressamente descritos na documentação ou na especificação inicial, desde que relacionados ao escopo e aos requisitos aprovados. Essa obrigação não implica testar toda hipótese teoricamente imaginável, mas exige análise técnica compatível com a natureza, a complexidade e os riscos da entrega.

Conforme a natureza da demanda, deverão ser realizados testes funcionais, de integração, de regressão, de segurança, de carga, de desempenho ou outras verificações necessárias à avaliação da solução e ao atendimento dos requisitos aplicáveis. A CONTRATADA deverá disponibilizar as respectivas evidências.

A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente ao Sebrae/PR os riscos, as limitações técnicas, as dependências e as inconsistências identificadas que possam comprometer o

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

escopo, o prazo, o desempenho, a escalabilidade, a estabilidade, a segurança ou a qualidade da solução, apresentando os impactos e as alternativas de encaminhamento.

4.2.2.6.4 Documentação e artefatos

A CONTRATADA deverá disponibilizar, juntamente com a conclusão de cada demanda, a documentação e os artefatos produzidos ou alterados durante a execução, conforme a natureza do serviço e os padrões, templates, repositórios e ferramentas estabelecidos pelo Sebrae/PR.

Os entregáveis deverão incluir, conforme aplicável:

I. códigos-fonte, scripts, consultas, rotinas automatizadas e arquivos de configuração;

II. especificações funcionais e técnicas;

III. diagramas de arquitetura, integrações, componentes e fluxos;

IV. documentação de banco de dados e estruturas de dados;

V. evidências dos testes, das correções e das validações realizadas;

VI. registros de implantação, instruções de execução e procedimentos operacionais;

VII. manuais de utilização, manutenção ou suporte; e

VIII. demais produtos e artefatos resultantes da execução da demanda.

Nas demandas que envolvam criação, alteração ou evolução de sistemas, a CONTRATADA deverá elaborar a especificação funcional antes da homologação, utilizando o template estabelecido pelo Sebrae/PR. O documento deverá contemplar, conforme aplicável, os requisitos, as funcionalidades, as regras de negócio, os comportamentos esperados, os impactos identificados e os critérios de aceite.

Deverá ser fornecida também a documentação técnica pertinente, conforme o template estabelecido pelo Sebrae/PR, contemplando as informações necessárias à compreensão, manutenção, sustentação e continuidade da solução, incluindo tecnologias utilizadas, arquitetura, infraestrutura, banco de dados, integrações e demais aspectos técnicos pertinentes.

A documentação deverá refletir a solução efetivamente implementada. Os ajustes realizados durante a execução ou a homologação deverão ser incorporados aos documentos correspondentes, de modo que a versão final represente a solução entregue e aceita.

A ausência de documentação ou de artefatos obrigatórios, bem como a entrega em desacordo com os padrões previamente estabelecidos pelo Sebrae/PR, poderá impedir o aceite até que as pendências sejam regularizadas.

4.2.2.6.5 Homologação e critérios de aceite

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Os critérios de aceite deverão ser definidos ou aprovados pelo Sebrae/PR antes do início da execução, considerando o escopo, os requisitos, os resultados esperados e os entregáveis previstos para a demanda.

Sempre que relevantes para a solução, os critérios de aceite deverão incluir requisitos não funcionais mensuráveis, como volume de dados, usuários simultâneos e tempo de resposta (item 4.6.8).

Ao concluir a execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solução implementada, as evidências dos testes e validações e a documentação e os artefatos exigidos, de forma a permitir a verificação da conformidade da entrega.

A homologação será realizada pelo Sebrae/PR ou por equipe por ele indicada, podendo contar com o apoio da CONTRATADA para esclarecimentos, demonstrações, execução de testes e correção de inconsistências.

O aceite ficará condicionado ao atendimento do escopo, dos requisitos e dos critérios estabelecidos, bem como à disponibilização da documentação e dos artefatos obrigatórios.

A identificação de falhas, inconsistências, pendências ou divergências em relação ao escopo, aos critérios de aceite ou à documentação poderá impedir o aceite. Nesses casos, o Sebrae/PR deverá registrar as pendências identificadas para permitir sua correção pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários e reapresentar a solução para nova validação, observadas as condições contratuais aplicáveis. A correção de falhas ou não conformidades comprovadamente atribuíveis à execução da CONTRATADA não poderá gerar cobrança adicional de UST.

O aceite não afasta as responsabilidades de garantia, correção de falhas ou responsabilidade técnica previstas neste Termo de Referência.

4.2.2.6.6 Medição, pagamento, garantia e correção de falhas

A medição dos serviços executados pela Squad deverá observar a Tabela de UST e os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

A proposta aprovada deverá apresentar a estimativa de UST por atividade ou entregável, permitindo identificar a correspondência entre o trabalho previsto e os itens aplicáveis da Tabela de UST. Quando uma demanda envolver mais de uma atividade ou item de metrificação, a CONTRATADA deverá demonstrar a correspondência entre cada atividade executada, o respectivo entregável e o item utilizado para medição, garantindo a rastreabilidade e evitando duplicidade de cobrança.

O pagamento estará condicionado à execução efetiva dos serviços, à disponibilização dos entregáveis e artefatos exigidos e ao aceite pelo Sebrae/PR, observadas as regras contratuais de medição e faturamento. Não será devido pagamento exclusivamente pela disponibilização de profissionais, pela capacidade potencial da Squad ou pela previsão de

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

consumo de UST, quando não houver execução e aceite dos serviços correspondentes, ressalvadas as condições expressamente previstas no contrato.

A garantia, a correção de falhas e a apuração de responsabilidade observarão o disposto no item 4.6.

4.2.2.6.7 Acompanhamento, continuidade e encerramento da Squad

O acompanhamento deverá permitir ao Sebrae/PR verificar o andamento das atividades, o cumprimento dos prazos, os riscos e impedimentos identificados, a qualidade das entregas e a aderência ao escopo aprovado.

A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações e os registros necessários à fiscalização contratual e à comprovação da execução, utilizando as ferramentas e os meios definidos pelo Sebrae/PR, observada a proporcionalidade dos controles em relação à natureza e à complexidade da demanda.

A periodicidade e o formato das atualizações e reuniões de acompanhamento serão definidos conforme a necessidade da demanda, considerando sua complexidade, duração e criticidade. Quando solicitado pelo Sebrae/PR, a CONTRATADA deverá apresentar esclarecimentos sobre o andamento das atividades, os resultados obtidos, as pendências existentes e as medidas necessárias à conclusão das entregas.

A execução poderá ocorrer presencialmente nas dependências do Sebrae/PR quando assim determinado pelo contratante, em razão da necessidade de alinhamento, colaboração, acompanhamento ou execução coordenada das atividades. A atuação presencial não alterará a natureza da contratação nem os critérios de medição e remuneração estabelecidos neste Termo de Referência.

A Squad será encerrada quando as entregas previstas forem concluídas e aceitas pelo Sebrae/PR ou quando houver determinação formal de encerramento pelo contratante.

No encerramento, a CONTRATADA deverá disponibilizar os entregáveis, códigos, documentos, evidências e demais artefatos produzidos, bem como as informações necessárias à continuidade, manutenção e sustentação das soluções. Quando necessário, deverá realizar a transferência de conhecimento ao Sebrae/PR ou aos profissionais por ele indicados, sem cobrança adicional quando decorrente da substituição de profissionais ou do encerramento da atuação da CONTRATADA.

O encerramento da Squad não gerará pagamento adicional pela desmobilização, permanecendo devidos apenas os valores correspondentes aos serviços efetivamente executados e aceitos, conforme as condições contratuais aplicáveis. O encerramento não extingue as obrigações de garantia, correção de falhas ou responsabilidade técnica nos termos do item 4.6.

4.3 CLASSIFICAÇÃO E ESTIMATIVA DAS DEMANDAS

4.3.1 Para estimativa das demandas executadas no âmbito do Suporte Técnico Nível 2 (N2), será utilizado o Repertório de Estimativas constante deste Termo de Referência.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.3.2 Quando determinada atividade não possuir estimativa correspondente no Repertório de Estimativas, a Contratada deverá apresentar ao Sebrae/PR proposta de classificação e estimativa da respectiva quantidade de UST, acompanhada da devida justificativa técnica.

4.3.3 A proposta deverá ser fundamentada, sempre que aplicável, nos seguintes critérios:

a) analogia com atividades já existentes no Repertório de Estimativas;

b) detalhamento das etapas necessárias à execução da atividade;

c) estimativa do esforço necessário para sua execução.

4.3.4 As propostas apresentadas pela Contratada serão analisadas pelo Sebrae/PR, cabendo exclusivamente a este definir a quantidade de UST aplicável à atividade e deliberar sobre sua eventual incorporação ao Repertório de Estimativas.

4.3.4.1 O Sebrae/PR se manifestará sobre as propostas de classificação e estimativa de UST no prazo de até 10 (dez) dias úteis. A execução da demanda somente terá início após a aprovação, ficando suspensos os prazos de atendimento até a manifestação (item 6.5.3).

4.3.5 Excepcionalmente, a Contratada poderá solicitar a revisão da estimativa de UST de atividade constante do Repertório de Estimativas, mediante justificativa técnica fundamentada que demonstre a necessidade de redimensionamento.

4.3.6 A solicitação deverá conter, no mínimo:

a) justificativa técnica da revisão;

b) detalhamento das etapas necessárias à execução da atividade;

c) demonstração da incompatibilidade entre a estimativa vigente e o esforço efetivamente requerido.

4.3.7 Compete exclusivamente ao Sebrae/PR decidir sobre:

a) a inclusão de novas atividades no Repertório de Estimativas;

b) a revisão das estimativas existentes;

c) a alteração das quantidades de UST atribuídas às atividades.

As justificativas apresentadas pela Contratada deverão ser analisadas e respondidas pelo Sebrae/PR, ainda que não sejam acolhidas.

4.3.8 A revisão do Repertório de Estimativas observará o disposto no item 7.3.6.

4.4 EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA - Perfil dos Profissionais da Contratada

4.4.1 A Contratada deverá disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a execução dos serviços contratados, observando os perfis mínimos estabelecidos no item 5.6.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.4.2 A composição, dimensionamento, organização, supervisão e gestão da equipe técnica são de inteira responsabilidade da Contratada, não caracterizando este contrato qualquer vínculo de subordinação entre os profissionais da Contratada e o Sebrae/PR.

4.4.3 A Contratada deverá manter equipe técnica suficiente para garantir o atendimento dos níveis mínimos de serviço (NMS), dos acordos de nível de serviço (SLA), dos prazos estabelecidos no chamado e dos demais requisitos previstos neste Termo de Referência.

4.4.4 A Contratada deverá assegurar que os profissionais designados possuam os conhecimentos técnicos necessários à execução dos serviços relacionados às tecnologias, plataformas, arquiteturas, metodologias e padrões adotados pelo Sebrae/PR, conforme estabelecido neste Termo de Referência, em especial nos itens 5.6 e 8.

4.4.5 Os profissionais da Contratada não poderão negociar diretamente com as áreas de negócio do Sebrae/PR alterações de escopo, requisitos, prioridades, prazos, critérios de aceite ou quaisquer outras modificações relacionadas aos chamados, demandas ou solicitações sem a participação ou autorização expressa do Gestor ou Fiscal do Contrato.

4.4.6 A Contratada será responsável por garantir a continuidade dos serviços durante substituições de profissionais, afastamentos, desligamentos, férias ou quaisquer outras ocorrências que possam impactar a execução contratual.

4.4.6.1 Sempre que a substituição de profissional puder impactar a continuidade dos serviços ou a execução de chamados em andamento, a Contratada deverá realizar processo de transição de conhecimento, assegurando a continuidade das atividades sem prejuízo aos níveis de serviço contratados.

4.4.6.2 A substituição de profissional solicitada pelo Sebrae/PR, ou decorrente de desligamento ou afastamento superior a 5 (cinco) dias úteis, deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação ou do fato. No caso dos profissionais do Suporte Técnico Nível 1 (N1), o prazo previsto neste item refere-se à substituição definitiva do profissional e não afasta o desconto previsto no item 4.9.6 pelos dias úteis em que o posto permanecer sem cobertura.

4.4.7 Sempre que solicitado pelo Sebrae/PR, a Contratada deverá indicar representante técnico apto a prestar esclarecimentos, participar de reuniões de acompanhamento, planejamento, validação técnica, homologação, tratamento de incidentes críticos ou demais atividades necessárias à adequada execução do contrato.

4.4.8 Os serviços poderão ser executados de forma remota, presencial ou híbrida, quando assim determinado pelo contratante.

4.4.8.1 Quando a execução presencial for necessária para atendimento de atividade específica, homologação, oficinas de trabalho, reuniões técnicas, atendimento a incidentes críticos ou outras situações devidamente justificadas, o Sebrae/PR poderá convocar a participação dos profissionais da Contratada, observada antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, salvo situações emergenciais devidamente justificadas.

4.4.8.2 As atividades presenciais ocorrerão em Curitiba, Paraná.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.4.8.3 Não é exigida residência dos profissionais no Paraná, cabendo à Contratada os custos de deslocamento, nos termos do item 4.1.8.

4.4.9 A Contratada deverá manter canais de comunicação permanentes com a equipe de fiscalização do contrato, garantindo o adequado acompanhamento do chamado, demanda ou solicitação, o esclarecimento de dúvidas técnicas, a comunicação de riscos, impedimentos e desvios de prazo, bem como o apoio às atividades de fiscalização e aceite dos serviços.

4.4.10 A eventual substituição de profissionais pela Contratada não implicará alteração dos prazos contratuais, dos níveis de serviço ou da qualidade das entregas, permanecendo integralmente sob sua responsabilidade a execução dos serviços contratados.

4.5 LIDERANÇA, GESTÃO DA EQUIPE E PREPOSTO

4.5.1 As atividades de liderança técnica, coordenação, supervisão, gerenciamento da equipe, planejamento interno, distribuição de tarefas, controle operacional e demais atividades administrativas necessárias à execução do contrato constituem responsabilidade exclusiva da Contratada.

4.5.2 As atividades previstas no item anterior não serão objeto de remuneração específica, devendo seus custos estar integralmente contemplados no valor mensal do Item 1 e no valor unitário da UST.

4.5.3 Somente serão passíveis de remuneração os serviços, entregáveis e demais atividades expressamente previstas no Repertório de Estimativas e demais itens deste Termo de Referência, observados os respectivos critérios de medição e aceite.

4.5.4 Preposto

4.5.4.1 A Contratada deverá indicar formalmente, antes do início da execução contratual, um preposto responsável pela gestão operacional do contrato e pela interlocução com o Sebrae/PR.

4.5.4.2 A designação do preposto deverá ser formalizada por escrito e conter, no mínimo, nome completo, cargo, telefone, endereço eletrônico e poderes para representar a Contratada durante toda a execução contratual.

4.5.4.3 O preposto deverá possuir autonomia e poderes suficientes para representar a Contratada perante o Sebrae/PR em todos os assuntos relacionados à execução do contrato, inclusive para receber notificações, prestar esclarecimentos, participar de reuniões, acompanhar chamados, demandas, solicitações e adotar as providências necessárias ao cumprimento das obrigações contratuais.

4.5.4.4 Eventual substituição do preposto deverá ser comunicada formalmente ao Sebrae/PR, preferencialmente com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis ou, em situações imprevisíveis, imediatamente após sua ocorrência, assegurando-se a continuidade da representação da Contratada.

4.5.4.5 Compete ao preposto:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

I – atuar como principal interlocutor da Contratada perante o Sebrae/PR;

II – coordenar a execução contratual sob responsabilidade da Contratada;

III – acompanhar a execução dos chamados, demandas, solicitações e adotar as providências necessárias ao cumprimento dos prazos, níveis de serviço e demais obrigações contratuais;

IV – participar das reuniões convocadas pelo Sebrae/PR, apresentando informações sobre o andamento dos serviços, riscos, impedimentos e planos de ação;

V – acompanhar os processos de medição, aceite, faturamento e tratamento de inconformidades, prestando os esclarecimentos solicitados;

VI – assegurar que os serviços sejam executados em conformidade com os padrões técnicos, arquiteturais, metodológicos, de segurança, qualidade e documentação estabelecidos pelo Sebrae/PR;

VII – comunicar tempestivamente ao Sebrae/PR quaisquer fatos que possam comprometer a execução do contrato ou o cumprimento dos níveis de serviço.

4.5.4.6 Sempre que convocado pelo Sebrae/PR, o preposto deverá participar das reuniões de acompanhamento da execução contratual, presenciais ou remotas, bem como das atividades relacionadas ao planejamento, acompanhamento, homologação, tratamento de incidentes críticos ou demais assuntos pertinentes à gestão do contrato.

4.5.4.7 Os custos relativos à atuação do preposto, bem como às atividades de liderança, coordenação, supervisão, gerenciamento e administração da equipe técnica, constituem custos indiretos da contratação e deverão estar integralmente contemplados no valor da UST, não sendo passíveis de remuneração específica.

4.6 GARANTIA DOS SERVIÇOS

4.6.1 Prazo e início. A Contratada prestará garantia de 90 (noventa) dias para as entregas do Suporte Técnico Nível 2 (N2), inclusive as executadas por Squad, contados da entrada em produção ou de 30 (trinta) dias corridos após o aceite, o que ocorrer primeiro. Em demandas com entregáveis independentes, a garantia de cada entregável conta-se a partir do seu próprio aceite.

4.6.2 Correção durante a garantia. Durante o período de garantia, a Contratada deverá corrigir, sem cobrança de UST, os defeitos, falhas, inconsistências ou não conformidades identificados nas entregas, incluindo problemas de funcionamento, integração, desempenho, documentação ou descumprimento dos padrões técnicos deste Termo de Referência.

4.6.3 Prazo de correção. As falhas identificadas no período de garantia serão registradas como incidentes e corrigidas nos prazos de solução da Tabela 4, conforme a severidade.

4.6.4 Dispensa. O Sebrae/PR poderá, mediante justificativa, dispensar total ou parcialmente a garantia de determinada entrega.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.6.5 Exclusões e alterações de terceiros. A obrigação de correção não abrange novas funcionalidades, alterações de escopo, mudanças de requisitos posteriores ao aceite, falhas decorrentes exclusivamente de fatores externos ou outras situações cuja causa não seja atribuível à implementação sob responsabilidade da Contratada. Quando houver alteração realizada por terceiros ou pelo Sebrae/PR, a garantia cessa apenas em relação aos componentes alterados, identificados pelo histórico do repositório de código-fonte (item 9.3), permanecendo para os demais.

4.6.6 Procedimento de apuração. Identificada a falha, a Contratada deverá corrigi-la no prazo aplicável, independentemente da apuração da causa. Em paralelo:
a) a Contratada apresentará, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, análise da causa, com as evidências pertinentes;
b) o Sebrae/PR decidirá, de forma fundamentada, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, considerando os requisitos aprovados, a solução implementada, os registros disponíveis, as evidências de execução, os resultados dos testes e as condições do ambiente em que a falha ocorreu;
c) a falha, a análise e a decisão serão registradas no respectivo chamado (item 4.2.2.4);
d) se a causa não for atribuível à Contratada, a correção será remunerada conforme a Tabela de UST.

4.6.7 Causas concorrentes. Quando a falha decorrer em parte da implementação da Contratada e em parte de fatores não atribuíveis a ela, a decisão do item 4.6.6 fixará a parcela da correção a ser remunerada em UST.

4.6.8 Requisitos não funcionais. A responsabilidade por desempenho, capacidade de carga e escalabilidade será avaliada com base nos requisitos não funcionais definidos na demanda ou nos critérios de aceite (item 4.2.2.6.5).

4.6.9 Abrangência das correções. As correções deverão abranger os ajustes necessários à solução e, quando aplicável, a atualização de códigos, scripts, configurações, documentação, artefatos e evidências afetados. Não serão contabilizadas como novas demandas nem consumirão UST destinadas a outras atividades.

4.6.10 Encerramento do contrato. As obrigações de garantia de entregas aceitas durante a vigência subsistem após o encerramento do contrato pelo prazo remanescente de garantia.

4.7 MÉTRICA DE UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)

4.7.1 Para os serviços do Suporte Técnico Nível 2 (N2), será adotada como unidade de medição a Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme o Repertório de Estimativas constante deste Termo de Referência.

A UST representa a unidade de medida utilizada para quantificar os serviços executados, considerando a natureza, a complexidade e as características de cada atividade prevista no Repertório de Estimativas.

4.7.2 A remuneração dos serviços será realizada exclusivamente com base nas UST correspondentes às demandas efetivamente executadas, homologadas e aceitas pelo

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Sebrae/PR, observados o Repertório de Estimativas e os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

Em nenhuma hipótese haverá remuneração por horas trabalhadas, postos de trabalho, disponibilidade de profissionais ou esforço empregado na execução dos serviços.

4.7.3 Para esta contratação está prevista a estimativa de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) UST, para o período de vigência contratual, constituindo quantitativo estimado, sem obrigatoriedade de consumo pelo Sebrae/PR. Não haverá pagamento por disponibilidade de profissionais, sendo a remuneração devida exclusivamente pelas entregas aceitas.

4.7.4 Somente poderão ser faturadas as demandas efetivamente homologadas e aceitas pelo Sebrae/PR, observados os critérios de medição, homologação, aceite e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

4.7.5 A métrica adotada para os serviços do Suporte Técnico Nível 2 (N2) será a Unidade de Serviço Técnico (UST), por se tratar de modelo adequado à medição de serviços especializados de sustentação, manutenção, desenvolvimento e evolução de software, cujas demandas apresentam diferentes níveis de complexidade.

4.7.6 A Unidade de Serviço Técnico (UST) é métrica amplamente utilizada em contratações de serviços de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública.

4.8 RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

4.8.1 Os serviços executados pela Contratada serão submetidos ao processo de homologação pelo Sebrae/PR, observados os critérios de qualidade, os requisitos técnicos e os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.2 O resultado da homologação poderá ser classificado como:

a) Aceito – quando os serviços atenderem integralmente aos requisitos e critérios de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

b) Rejeitado – quando os serviços apresentarem defeitos, falhas, inconsistências, pendências ou qualquer não conformidade em relação aos requisitos e/ou critérios de qualidade, hipótese em que a Contratada deverá realizar as correções necessárias, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, ressalvadas as alterações de requisitos solicitadas após a aprovação da demanda (item 4.6.5).

4.8.3 Compete ao Sebrae/PR realizar a homologação dos serviços executados, emitindo o respectivo aceite ou rejeição, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.4 O Sebrae/PR poderá avaliar a qualidade técnica dos códigos-fonte, scripts, estruturas de banco de dados e demais artefatos produzidos pela Contratada, como parte do processo de homologação das entregas.

4.8.5 A avaliação poderá ser realizada por meio de ferramentas automatizadas de análise estática de código (tais como SonarQube ou ferramenta equivalente adotada pelo

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Sebrae/PR), revisões técnicas de código (*code review*) e demais mecanismos de verificação considerados necessários.

4.8.6 Ainda que a solução atenda aos requisitos funcionais da demanda, o Sebrae/PR poderá exigir a correção de não conformidades relacionadas à qualidade técnica, segurança, desempenho, padronização, arquitetura, manutenibilidade, documentação ou aderência aos padrões definidos para o ambiente tecnológico da instituição.

4.8.7 Somente poderão ser objeto de faturamento os serviços homologados definitivamente e formalmente aceitos pelo Sebrae/PR, observados os procedimentos e o calendário de faturamento da instituição.

4.8.8 O Sebrae/PR realizará a homologação ou registrará as não conformidades no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização da entrega, prorrogável mediante justificativa registrada no chamado em demandas de maior complexidade. Esgotado o prazo sem manifestação, a Contratada poderá comunicar a pendência ao gestor do contrato, que deverá providenciar a homologação ou o registro das não conformidades em até 5 (cinco) dias úteis. Persistindo a ausência de manifestação, o período excedente não será computado nos prazos e indicadores de nível de serviço da Contratada relacionados à demanda, e a pendência será registrada no relatório mensal de medição (item 4.9). Não haverá aceite tácito.

4.8.9 Em demandas com entregáveis independentes, previamente identificados na proposta aprovada, poderá haver aceite e faturamento parcial dos entregáveis homologados.

4.9 PAGAMENTOS

4.9.1 Os pagamentos serão realizados mensalmente, observando:

a) para o Suporte Técnico Nível 1 (N1), a remuneração da equipe técnica prevista contratualmente;

b) para o Suporte Técnico Nível 2 (N2), a remuneração das UST correspondentes às demandas efetivamente executadas, homologadas e aceitas pelo Sebrae/PR.

4.9.2 Mensalmente, a Contratada deverá encaminhar ao Sebrae/PR os relatórios necessários à comprovação dos serviços executados, contendo, no mínimo:

a) relatório dos chamados encerrados no período, contendo, para cada chamado encerrado, a quantidade de UST executadas, discriminadas por item do Repertório de Estimativas;

b) relatório dos chamados atendidos dentro e fora dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS);

c) relatório das glosas, redutores ou demais ajustes aplicados no período, quando houver.

4.9.3 O Sebrae/PR poderá solicitar a inclusão de outras informações necessárias à fiscalização da execução contratual, bem como determinar a correção, complementação ou reapresentação dos relatórios quando identificadas inconsistências.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.9.4 Após a aprovação dos relatórios pelo Sebrae/PR, a Contratada deverá emitir Nota Fiscal distinta para cada item contratado, contendo, no mínimo:

a) identificação do item contratual;

b) período de referência;

c) para o Suporte Técnico Nível 1 (N1), o valor mensal devido;

d) para o Suporte Técnico Nível 2 (N2), a quantidade de UST aceitas no período, acompanhada dos respectivos relatórios.

4.9.5 O Sebrae/PR analisará o relatório mensal de medição em até 10 (dez) dias úteis. Eventual divergência suspenderá apenas o faturamento da parcela questionada.

4.9.6 A Contratada deverá manter a equipe do Suporte Técnico Nível 1 completa em todos os dias úteis, cabendo-lhe providenciar substituto qualificado (item 5.6.1.1) nas ausências de qualquer natureza, inclusive férias, faltas, licenças e afastamentos. Os custos de cobertura dessas ausências deverão estar contemplados no valor mensal do Item 1. Para cada dia útil em que o profissional ausente não for substituído, será descontado do valor mensal do Item 1 o valor correspondente a 1/3 (um terço) do valor mensal dividido pelo número de dias úteis do mês.

4.10 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

4.10.1 Durante a vigência contratual, a Contratada deverá executar os serviços em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.

4.10.2 Os indicadores, metas, critérios de apuração e redutores aplicáveis aos serviços são os estabelecidos no item 6 deste Termo de Referência, observadas as particularidades de cada item contratado.

4.10.3 O descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) poderá implicar a aplicação dos redutores previstos, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades contratuais, quando cabíveis.

4.10.4 Os redutores decorrentes da aplicação dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) constituem mecanismo de ajuste da remuneração em função do desempenho obtido, não possuindo natureza de sanção administrativa.

4.11 PLANOS DE TRANSIÇÃO

4.11.1 Transição Inicial

4.11.1.1 Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, será realizada reunião de início da execução contratual entre o Sebrae/PR e a Contratada, de forma presencial ou remota, conforme definido pelo Sebrae/PR, para alinhamento da execução dos serviços, definição dos responsáveis e contextualização da equipe da Contratada quanto aos processos, normas, ambiente tecnológico, sistemas, ferramentas e demais informações necessárias ao início da prestação dos serviços.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.11.2 Substituição de Profissionais

4.11.2.1 Sempre que houver substituição de profissional durante a execução contratual, a Contratada deverá garantir a adequada transição das atividades, assegurando o repasse do conhecimento, da documentação e das informações necessárias à continuidade dos serviços e o profissional substituto deverá atender aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.11.2.2 O Sebrae/PR poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação da qualificação dos profissionais alocados na execução contratual.

4.11.3 Transição ao Encerramento do Contrato

4.11.3.1 Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá promover a transferência de conhecimento necessária à continuidade dos serviços, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

4.11.3.2 A transferência de conhecimento deverá contemplar, no mínimo:

a) situação das demandas em andamento;

b) documentação técnica produzida durante a execução contratual;

c) procedimentos necessários à continuidade da manutenção e sustentação das soluções;

d) recomendações técnicas relevantes para a continuidade dos serviços.

4.11.3.3 Sempre que solicitado pelo Sebrae/PR, a Contratada deverá realizar reuniões técnicas, apresentações ou outras atividades necessárias à efetiva transferência de conhecimento.

4.11.3.4 As atividades de transição e transferência de conhecimento constituem obrigação contratual da Contratada e deverão estar contempladas na composição de seus custos, não sendo objeto de remuneração específica.

4.12 LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.12.1 Os serviços de Suporte Técnico Nível 1 (N1) serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, com jornada de 8 (oito) horas diárias por profissional, cumprida dentro da janela das 8h às 18h, horário de Brasília, presencialmente ou remotamente, conforme modalidade definida pelo Sebrae/PR.

4.12.1.1 O Sebrae/PR poderá alterar o horário de atendimento do N1, mediante comunicação prévia à Contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, mantida a jornada de 8 (oito) horas diárias. A alteração não implicará ampliação da jornada diária, cobertura escalonada ou atendimento simultâneo em turnos distintos, salvo acordo entre as partes.

4.12.2 Para os serviços de Suporte Técnico Nível 2 (N2), a organização da jornada e dos horários de trabalho dos profissionais é de responsabilidade da Contratada (item 4.1.7). Para fins exclusivos de contagem dos prazos de atendimento e dos Níveis Mínimos de

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Serviço, será considerado o horário de referência de dias úteis, das 8h (oito) às 18h (dezoito), horário de Brasília.

4.12.3 Os prazos de atendimento previstos nas Tabelas 4 e 5 são contados em horas úteis, considerando-se como tais apenas as horas compreendidas no horário de atendimento do N1 (item 4.12.1) ou no horário de referência do N2 (item 4.12.2), em dias úteis. A contagem é suspensa fora desses horários e retomada no início do período útil seguinte.

4.12.4 O Sebrae/PR não exigirá sobreaviso, plantão ou atendimento fora dos horários previstos nos itens 4.12.1 e 4.12.2.

4.12.5 Os serviços de Suporte Técnico Nível 2 (N2) serão executados preferencialmente de forma remota, podendo o Sebrae/PR determinar, a execução presencial, quando as características da demanda, sua complexidade, a necessidade de interação direta com usuários ou equipes do Sebrae/PR, ou outras circunstâncias tecnicamente justificadas tornarem essa modalidade necessária.

4.12.6 Quando o Sebrae/PR determinar a execução presencial, a Contratada deverá assegurar o comparecimento dos profissionais necessários à execução dos serviços nos locais e períodos definidos pelo Sebrae/PR, observadas as condições e responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

4.12.7 Quando os serviços forem executados fora das dependências do Sebrae/PR, caberá à Contratada disponibilizar, às suas expensas, os equipamentos, recursos tecnológicos e demais meios necessários à execução dos serviços, observados os requisitos de segurança da informação, acesso e utilização dos ambientes tecnológicos estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.12.8 A execução presencial ou remota não altera o modelo de remuneração contratual. Para o Item 1, o pagamento corresponde ao valor mensal contratado, observados os Níveis Mínimos de Serviço e os descontos previstos neste Termo de Referência. Para o Item 2, o pagamento permanece condicionado às UST correspondentes aos serviços efetivamente executados e aceitos, conforme os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência e na Tabela de UST.

4.12.9 A comunicação digital entre a Contratada e o Sebrae/PR ocorrerá por meio do Microsoft Teams, podendo os profissionais da Contratada utilizar acesso como convidados, conforme as políticas do Sebrae/PR, sem necessidade de licença própria.

4.13 APLICAÇÃO DOS REDUTORES

4.13.1 As glosas decorrentes das infrações da Tabela 3 serão aplicadas mensalmente, conforme a pontuação apurada no período.

4.13.2 As infrações da Tabela 3 serão pontuadas mensalmente, por item contratual, e a glosa incidirá sobre o valor mensal faturável do item a que se refere a infração, conforme a tabela abaixo, observado o limite do item 6.6.2.

Aplicação de Glosas	
Pontos no mês (por item)	**Glosa**

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

1 a 10 pontos	Sem glosa, com registro e notificação à Contratada
11 a 20 pontos	5% do valor mensal faturável do item
21 a 30 pontos	10% do valor mensal faturável do item
31 pontos ou mais	20% do valor mensal faturável do item

Tabela 2 – Aplicação de glosas por pontuação

4.14 PROPRIEDADE INTELECTUAL, SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.14.1 Todas as informações, documentos, bases de dados, códigos-fonte, artefatos, relatórios, especificações técnicas e demais materiais produzidos ou acessados pela Contratada durante a execução do Contrato deverão ser tratados como confidenciais e utilizados exclusivamente para a execução do objeto contratado.

4.14.2 Todos os produtos, códigos-fonte, artefatos, documentos, relatórios e demais entregas produzidas no âmbito deste Contrato são de propriedade exclusiva do Sebrae/PR, não podendo ser utilizados, reproduzidos, divulgados, comercializados ou disponibilizados a terceiros sem prévia autorização formal do Sebrae/PR.

4.14.3 A Contratada deverá assegurar que seus profissionais utilizem credenciais de acesso individuais e intransferíveis, responsabilizando-se pela correta utilização dos acessos concedidos e pelo cumprimento das normas de segurança da informação e demais procedimentos estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.14.4 Sempre que houver admissão, substituição, remanejamento ou desligamento de profissionais vinculados à execução contratual, a Contratada deverá comunicar imediatamente o Sebrae/PR para que sejam adotadas as providências relativas à concessão, alteração ou revogação dos respectivos acessos. Da mesma forma, deverá comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança da informação ou ocorrência que possa comprometer a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade das informações ou a continuidade dos serviços.

4.14.5 A Contratada garante que os produtos, soluções e demais entregas produzidas no âmbito deste Contrato não violam direitos de propriedade intelectual de terceiros, responsabilizando-se integralmente por quaisquer reclamações, perdas, danos, condenações ou despesas decorrentes dessa violação.

4.14.6 O acesso remoto aos ambientes do Sebrae/PR, quando autorizado, deverá observar os procedimentos, controles e requisitos de segurança estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.14.7 A utilização de ferramentas de Inteligência Artificial deverá observar as políticas de Segurança da Informação, proteção de dados, propriedade intelectual e demais normas do Sebrae/PR, sendo vedada:

a) a utilização de ferramentas ou serviços que impliquem compartilhamento de informações protegidas em desacordo com as políticas do Sebrae/PR;

b) a utilização de modelos ou serviços públicos de Inteligência Artificial quando houver risco de exposição de informações protegidas ou restrição estabelecida pelo Sebrae/PR;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

c) a incorporação de códigos, componentes ou bibliotecas sugeridas por ferramentas de Inteligência Artificial sem a devida validação quanto à segurança, licenciamento e aderência aos padrões tecnológicos adotados.

4.15 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

4.15.1 Designar o Gestor e os Fiscais do Contrato responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

4.15.2 Acompanhar, fiscalizar e homologar os serviços e entregas executados pela Contratada, verificando o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.15.3 Disponibilizar as informações, os acessos e os recursos de sua responsabilidade necessários à execução dos serviços, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.15.4 Efetuar os pagamentos, observadas as condições estabelecidas no Contrato.

4.15.5 Aplicar, quando cabíveis, os redutores de remuneração e as penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

4.15.6 Exigir a substituição de profissional que deixe de atender aos requisitos de qualificação exigidos, apresente desempenho insatisfatório ou descumpra as obrigações previstas neste Termo de Referência, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

4.15.7 Disponibilizar, para a execução dos serviços nas dependências do Sebrae/PR, os recursos de sua responsabilidade previstos neste Termo de Referência.

4.16 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.16.1 Indicar preposto responsável pela execução contratual, com poderes para representar a Contratada perante o Sebrae/PR durante toda a vigência do Contrato.

4.16.2 Manter o preposto como principal interlocutor junto ao Sebrae/PR, assegurando sua participação nas reuniões convocadas e a adoção das providências necessárias ao cumprimento do Contrato.

4.16.3 Executar os serviços em conformidade com este Termo de Referência e os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), os padrões técnicos e os prazos estabelecidos.

4.16.4 Disponibilizar os recursos humanos, tecnológicos e operacionais necessários à adequada execução dos serviços, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

4.16.5 Disponibilizar, sempre que solicitado, as informações necessárias ao acompanhamento e à fiscalização da execução contratual.

4.16.6 Comunicar imediatamente ao Sebrae/PR qualquer fato que possa comprometer a execução dos serviços, o cumprimento dos níveis de serviço ou a segurança das informações.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

4.16.7 Corrigir, às suas expensas e nos prazos estabelecidos, as falhas, defeitos, inconsistências ou não conformidades atribuíveis à execução dos serviços, nos termos do item 4.6.

4.16.8 Manter atualizados os artefatos, registros e documentação técnica produzidos durante a execução contratual.

4.16.9 Selecionar, manter e substituir os profissionais necessários à execução do Contrato, observando os requisitos mínimos de qualificação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.16.10 Capacitar seus profissionais nas tecnologias, ferramentas, processos e padrões necessários à execução contratual, sempre que requerido em razão da evolução do ambiente tecnológico do Sebrae/PR.

4.16.11 Responsabilizar-se integralmente pelos custos decorrentes da execução contratual, inclusive deslocamentos, hospedagem, alimentação, equipamentos, licenças, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, securitários e demais despesas relacionadas ao Contrato.

4.16.12 Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária, tributária e as demais normas aplicáveis, responsabilizando-se integralmente por seus empregados e prepostos, inexistindo qualquer vínculo empregatício com o Sebrae/PR.

4.16.13 Cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas de segurança da informação, proteção de dados pessoais, controle de acesso e demais procedimentos estabelecidos pelo Sebrae/PR.

4.16.14 Observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis durante toda a execução contratual.

4.16.15 Não divulgar, reproduzir ou utilizar informações relativas ao Contrato para qualquer finalidade diversa da sua execução, nem veicular publicidade relacionada ao objeto contratado sem autorização formal do Sebrae/PR.

4.16.16 Garantir a continuidade da prestação dos serviços durante toda a vigência contratual, adotando as medidas necessárias para evitar interrupções decorrentes de férias, afastamentos, desligamentos ou substituições de profissionais.

4.16.17 Constituem, ainda, obrigações da Contratada, quando da utilização de ferramentas de Inteligência Artificial:

a) utilizar ferramentas de Inteligência Artificial em conformidade com as políticas de Segurança da Informação, proteção de dados e demais normas internas do Sebrae/PR, observando as restrições, diretrizes e procedimentos estabelecidos para o tratamento de informações, utilização de ferramentas, compartilhamento de dados e proteção dos ativos de informação;

b) garantir que todo artefato produzido parcial ou integralmente com auxílio de Inteligência Artificial seja revisado e validado por profissional habilitado antes de sua entrega;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

c) responder integralmente pela qualidade, conformidade técnica, segurança, desempenho e aderência aos requisitos das soluções desenvolvidas, independentemente da utilização de ferramentas de Inteligência Artificial;

d) verificar a conformidade técnica e de licenciamento dos códigos, componentes, bibliotecas e demais artefatos incorporados às soluções desenvolvidas, independentemente de terem sido produzidos ou sugeridos por ferramentas de Inteligência Artificial.

4.16.18 Manter vigente, durante toda a execução contratual, a avaliação de maturidade de processos exigida no item 10.3, em qualquer dos modelos admitidos e em nível igual ou superior ao exigido, apresentando ao Sebrae/PR a documentação da nova avaliação, nos termos do item 10.3.3, até a data de vencimento da anterior.

4.16.18.1 Caso a reavaliação esteja em andamento na data de vencimento, a Contratada poderá apresentar comprovação da contratação da avaliação junto a avaliador líder ou instituição avaliadora habilitada, devendo apresentar o novo resultado em até 90 (noventa) dias.

4.16.18.2 O descumprimento deste item sujeitará a Contratada às sanções previstas no Contrato, podendo ensejar sua rescisão.

5. PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DO SEBRAE/PR

5.1 FLUXO GERAL DO PROCESSO

5.1.1 O processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotado pelo Sebrae/PR tem como referência o Guia de Projetos de Software com Práticas de Métodos Ágeis para o SISP, elaborado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do então Ministério do Planejamento, sendo utilizado como documento orientador, e não prescritivo.

5.1.2 A Contratada deverá observar os processos, padrões, metodologias, arquitetura, ferramentas e diretrizes técnicas adotados pelo Sebrae/PR durante toda a execução contratual.

5.1.3 O fluxo apresentado a seguir representa, de forma resumida, as principais etapas do processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotado pelo Sebrae/PR, podendo sofrer adequações conforme a natureza, complexidade ou criticidade da demanda, sem prejuízo do cumprimento das disposições deste Termo de Referência.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

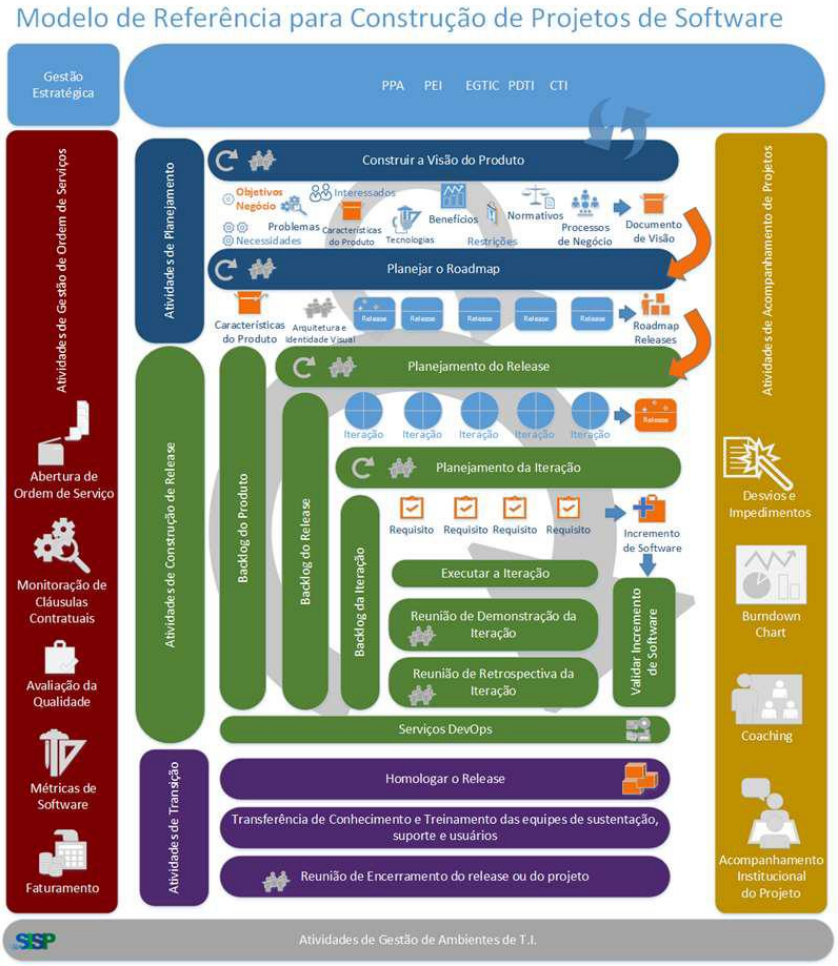


Figura 1 – Modelo de Referência para construção de projetos de software

5.2 ARTEFATOS

5.2.1 Consideram-se artefatos todos os documentos, especificações, histórias de usuário, diagramas, modelos, scripts, códigos-fonte, casos de teste, evidências de testes, documentação técnica, documentação de usuário, configurações, bases de dados e demais elementos produzidos durante a execução das demandas.

Quando a demanda envolver funcionalidades que utilizem recursos de Inteligência Artificial, também constituem artefatos da entrega, quando aplicável:

a) documentação da arquitetura da solução e dos componentes de Inteligência Artificial utilizados;

b) documentação das integrações com serviços ou modelos de Inteligência Artificial;

c) documentação das bases de conhecimento, fontes de dados ou repositórios utilizados pela solução, quando fizerem parte da entrega;

d) documentação das parametrizações, configurações e regras implementadas para o funcionamento da solução;

e) documentação das limitações, premissas, dependências técnicas e procedimentos necessários para operação, manutenção e evolução da solução.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

5.2.2 A Contratada deverá entregar todos os artefatos produzidos que sejam aplicáveis à demanda executada, observando os padrões definidos pelo Sebrae/PR.

5.2.3 Os artefatos deverão permanecer atualizados, consistentes e compatíveis com a solução entregue, constituindo parte integrante da entrega da demanda.

5.2.4 Nenhum artefato, código-fonte, documentação ou informação pertencente ao Sebrae/PR poderá ser copiado, removido, divulgado ou disponibilizado a terceiros sem autorização formal do Sebrae/PR.

5.3 DESENVOLVIMENTO ASSISTIDO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

5.3.1 A Contratada poderá utilizar ferramentas de Inteligência Artificial como apoio às atividades de análise, especificação, desenvolvimento, documentação, testes, revisão de código, manutenção e evolução das soluções objeto desta contratação.

5.3.2 A utilização de Inteligência Artificial não afasta a responsabilidade da Contratada pelas entregas realizadas, devendo todos os artefatos produzidos com seu auxílio ser revisados e validados por profissional habilitado antes de sua entrega ao Sebrae/PR.

5.4 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES NO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

5.4.1 Gestor do Contrato da Contratante:

Compete ao Gestor do Contrato da Contratante:

a) gerir a execução administrativa do Contrato, acompanhando sua vigência, quantitativos, saldos e demais aspectos relacionados à gestão contratual;

b) definir, quando necessário, a forma de relacionamento entre o Sebrae/PR e a Contratada, promovendo o alinhamento das expectativas e a adoção de ações voltadas à melhoria da execução contratual;

c) autorizar, quando aplicável, o acesso de usuários aos sistemas corporativos relacionados à gestão do contrato, observadas as normas internas do Sebrae/PR;

d) acompanhar a execução contratual, adotando as providências necessárias para assegurar o cumprimento das condições estabelecidas no Contrato e neste Termo de Referência;

e) acompanhar a execução financeira do Contrato, verificando a compatibilidade entre os valores contratados, os serviços executados e os pagamentos realizados.

5.4.2 Fiscal Técnico da Contratante:

Compete ao Fiscal da Contratante:

a) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações previstas no Contrato e neste Termo de Referência;

b) verificar a conformidade dos serviços executados com os requisitos, critérios de qualidade, Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e demais condições estabelecidas para cada demanda;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

c) registrar as ocorrências verificadas durante a execução contratual e acompanhar a adoção das medidas corretivas necessárias;

d) comunicar à Contratada as não conformidades identificadas, solicitando sua regularização e, quando necessário, reportar a situação ao Gestor do Contrato para as providências cabíveis;

e) acompanhar a execução dos serviços e a documentação necessária ao processo de homologação, aceite e pagamento;

f) exercer as demais atribuições de fiscalização técnica previstas nas normas internas do Sebrae/PR.

5.4.3 Responsável Técnico da Contratante:

(Designado pela UTIC, responsável pelo sistema ou solução objeto da demanda.)

Compete ao Responsável Técnico:

a) atuar como responsável técnico pelas demandas sob sua responsabilidade, podendo solicitar apoio da área demandante, quando necessário;

b) especificar, detalhar, esclarecer e priorizar os requisitos das demandas;

c) prestar os esclarecimentos técnicos e de negócio necessários durante a execução dos serviços;

d) acompanhar a execução das demandas, avaliando a aderência das entregas aos requisitos definidos;

e) manifestar-se quanto ao aceite técnico das entregas, subsidiando a homologação dos serviços pelo Sebrae/PR.

5.4.4 Líder Técnico da Contratada

Compete ao Líder Técnico da Contratada:

a) atuar como ponto focal entre a equipe técnica da Contratada e o Sebrae/PR;

b) coordenar tecnicamente a execução das demandas sob sua responsabilidade;

c) distribuir, acompanhar e orientar as atividades da equipe técnica, assegurando o cumprimento dos requisitos, prazos, padrões técnicos e níveis de qualidade estabelecidos;

d) participar das reuniões técnicas convocadas pelo Sebrae/PR;

e) promover o alinhamento técnico da equipe, utilizando, quando aplicável, as práticas e cerimônias de trabalho adotadas para a execução das demandas.

5.4.5 Time de Desenvolvimento da Contratada:

Compete ao Time de Desenvolvimento:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

a) executar as demandas conforme os requisitos, prioridades e critérios definidos pelo Sebrae/PR;

b) desenvolver, manter, corrigir, testar, documentar e implantar as soluções, conforme aplicável à demanda;

c) corrigir as não conformidades identificadas durante a execução, homologação, garantia ou manutenção dos serviços;

d) observar os processos, padrões, arquitetura, metodologias, ferramentas e diretrizes técnicas estabelecidos pelo Sebrae/PR;

e) participar das reuniões técnicas e demais atividades de acompanhamento da execução das demandas, quando convocado.

5.4.6 Preposto da Contratada

Compete ao Preposto:

a) atuar como representante da Contratada perante o Sebrae/PR durante toda a execução contratual;

b) coordenar a execução operacional dos serviços, assegurando o cumprimento das obrigações previstas no Contrato e neste Termo de Referência;

c) realizar ou validar o enquadramento das demandas no Repertório de Estimativas, quando aplicável;

d) acompanhar os indicadores de desempenho, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e as demais obrigações contratuais, adotando as providências necessárias para seu cumprimento;

e) acompanhar os processos de medição, homologação, faturamento e pagamento dos serviços, prestando os esclarecimentos solicitados pelo Sebrae/PR;

f) participar das reuniões convocadas pelo Sebrae/PR e atuar como principal interlocutor da Contratada durante a execução contratual;

g) executar as demais atribuições previstas neste Termo de Referência.

5.5 PROCESSO DE EXECUÇÃO DAS DEMANDAS

5.5.1 As demandas de desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva e demais serviços técnicos deverão observar o processo de execução estabelecido, respeitando sua natureza, complexidade e criticidade.

5.5.2 A Contratada deverá executar as demandas utilizando os processos, padrões, metodologias, arquitetura, ferramentas e diretrizes técnicas estabelecidos pelo Sebrae/PR, podendo utilizar artefatos equivalentes aos adotados internamente, desde que previamente aceitos pelo Sebrae/PR.

5.5.3 Documentação da Demanda

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Para cada demanda deverão ser produzidos, quando aplicáveis:

a) detalhamento da estimativa da demanda, conforme o Repertório de Estimativas;

b) evidências da execução dos testes realizados;

c) evidências da homologação e do aceite da demanda;

d) documentação técnica produzida ou atualizada em decorrência da execução dos serviços;

e) demais registros necessários ao acompanhamento e fiscalização da demanda.

5.5.4 ETAPA 1 – REGISTRO E TRIAGEM DA DEMANDA

5.5.4.1 As demandas serão registradas na ferramenta de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR, contendo, sempre que possível, a descrição da necessidade e as informações complementares

5.5.4.2 A equipe de Suporte Técnico Nível 1 (N1) realizará a análise inicial da demanda, buscando sua solução sempre que possível.

5.5.4.3 Não sendo possível a solução pelo Nível 1, a demanda será encaminhada ao Suporte Técnico Nível 2 (N2), acompanhada das informações necessárias ao seu atendimento.

5.5.5 ETAPA 2 – ANÁLISE TÉCNICA E EXECUÇÃO

5.5.5.1 Recebida a demanda, a Contratada deverá realizar sua análise técnica, compreendendo, quando aplicável:

a) entendimento da necessidade;

b) análise de impactos;

c) enquadramento no Repertório de Estimativas;

d) detalhamento da solução técnica;

e) execução dos serviços.

5.5.5.2 Durante a execução, a Contratada deverá observar os padrões técnicos, arquiteturais, de segurança da informação, qualidade, documentação e demais diretrizes estabelecidas pelo Sebrae/PR.

5.5.6 ETAPA 3 – TESTES E HOMOLOGAÇÃO

5.5.6.1 Concluída a execução da demanda, a Contratada deverá realizar os testes necessários para verificar o correto funcionamento da solução e disponibilizá-la para homologação pelo Sebrae/PR.

5.5.6.2 Durante a homologação, o Sebrae/PR poderá solicitar esclarecimentos, ajustes ou correções sempre que identificar não conformidades em relação aos requisitos, critérios de qualidade ou critérios de aceite da demanda.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

5.5.6.3 Como parte do processo de homologação, a Contratada e o Sebrae/PR deverão verificar os registros de erros, exceções e demais eventos da aplicação por meio da ferramenta de monitoramento de logs adotada pelo Sebrae/PR, devendo ser corrigidas as falhas identificadas que comprometam a qualidade, estabilidade, funcionamento da solução e/ou que não estejam de acordo com as boas práticas de desenvolvimento.

5.5.6.4 As não conformidades identificadas deverão ser corrigidas pela Contratada e submetidas à nova homologação, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

5.5.6.5 A homologação da demanda ocorrerá conforme os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

5.5.6.6 Quando a Contratada utilizar ferramentas de Inteligência Artificial para apoio à elaboração de casos de teste, testes unitários, testes de integração, testes automatizados ou análise de cobertura, permanecerá responsável pela revisão, execução, validação e resultados dos testes realizados.

5.5.6.7 Nas demandas que envolvam funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, os testes deverão ser compatíveis com a natureza da solução, contemplando, quando aplicável, a validação funcional, consistência dos resultados, tratamento de erros, tratamento de entradas inválidas, funcionamento das integrações e desempenho da solução.

5.5.7 ETAPA 4 – IMPLANTAÇÃO

5.5.7.1 Após a homologação, a implantação da solução observará os procedimentos operacionais definidos pelo Sebrae/PR.

5.5.7.2 Quando necessária a participação da Contratada na implantação, esta deverá prestar todo o apoio técnico solicitado pelo Sebrae/PR.

5.5.7.3 A Contratada deverá prestar suporte às atividades de implantação sempre que necessário, visando garantir o correto funcionamento da solução disponibilizada.

5.5.8 ETAPA 5 – GARANTIA

5.5.8.1 O período de garantia observará o disposto no item 4.6.1.

5.5.8.2 Durante o período de garantia, a Contratada deverá corrigir, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, as falhas, defeitos, inconsistências ou não conformidades decorrentes dos serviços executados, nos prazos do item 4.6.3, observadas as exclusões e o procedimento de apuração previstos nos itens 4.6.5 a 4.6.7.

5.6 PERFIL EXIGIDO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

5.6.1 QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1

5.6.1.1 Analista de Suporte Técnico

O Analista de Suporte Técnico deverá possuir formação superior completa ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou em áreas correlatas reconhecidas pelo Ministério da Educação.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Deverá comprovar experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de suporte técnico a usuários, abrangendo instalação, configuração, sistemas operacionais, aplicativos corporativos e atendimento de incidentes e requisições de primeiro nível.

Não será exigida certificação específica para este perfil.

5.6.2 QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 2

5.6.2.1 Líder Técnico

O Líder Técnico deverá possuir formação superior completa em Tecnologia da Informação ou área correlata reconhecida pelo Ministério da Educação.

Deverá comprovar experiência mínima de 3 (três) anos na coordenação técnica de equipes de desenvolvimento, manutenção ou sustentação de sistemas.

5.6.2.2 Analista/Desenvolvedor Sênior

O Analista/Desenvolvedor Sênior deverá possuir formação superior completa em Tecnologia da Informação ou área correlata reconhecida pelo Ministério da Educação.

Deverá comprovar experiência mínima de 5 (cinco) anos em desenvolvimento ou manutenção de sistemas.

Deverá possuir certificação técnica conforme disposto no item 5.8 CERTIFICAÇÕES ACEITAS deste documento.

5.6.2.3 Analista/Desenvolvedor Pleno

O Analista/Desenvolvedor Pleno deverá possuir formação superior completa em Tecnologia da Informação ou área correlata reconhecida pelo Ministério da Educação.

Deverá comprovar experiência mínima de 3 (três) anos em desenvolvimento ou manutenção de sistemas.

Deverá possuir certificação técnica conforme disposto no item 5.8 CERTIFICAÇÕES ACEITAS deste documento.

5.6.2.4 Analista de Sistemas

O Analista de Sistemas deverá possuir formação superior completa em Tecnologia da Informação ou área correlata reconhecida pelo Ministério da Educação.

Deverá comprovar experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de análise e especificação de sistemas, levantamento e análise de requisitos, modelagem de soluções, análise de impactos e elaboração de documentação funcional e técnica.

Deverá possuir experiência em atividades relacionadas ao desenvolvimento, manutenção ou sustentação de sistemas.

Não será exigida certificação específica para este perfil.

5.6.2.5 Profissional de Testes/QA

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

O Profissional de Testes/QA deverá possuir formação superior completa ou em andamento em Tecnologia da Informação ou área correlata reconhecida pelo Ministério da Educação.

Deverá comprovar experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de testes e qualidade de software, abrangendo planejamento, elaboração e execução de testes, identificação e registro de defeitos, validação de correções e verificação dos resultados das soluções desenvolvidas ou alteradas.

Não será exigida certificação específica para este perfil.

5.7 COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO

5.7.1 A licitante vencedora deverá comprovar a formação acadêmica, a experiência profissional e, quando aplicável, as certificações técnicas dos profissionais exigidos neste Termo de Referência, mediante apresentação da documentação pertinente.

5.7.2 A comprovação deverá ocorrer:

a) na fase de habilitação da licitante vencedora, para os profissionais do Suporte Técnico Nível 1 (N1), observado o quantitativo previsto no item 1.4 (Tabela 1) deste Termo de Referência;

b) na fase de habilitação da licitante vencedora, para a equipe mínima do Suporte Técnico Nível 2 (N2), composta por:

- 1 (um) Líder Técnico;
- 3 (três) Analistas/Desenvolvedores Seniores;
- 3 (três) Analistas/Desenvolvedores Plenos;

5.7.2.1 A equipe mínima comprovada na habilitação não precisa ser dedicada exclusivamente ao contrato, devendo estar disponível para mobilização conforme as demandas, observados os Níveis Mínimos de Serviço.

5.7.3 A comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de um ou mais dos seguintes documentos, conforme aplicável:

a) diploma ou certificado de conclusão de curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC);

b) certificados de certificações técnicas, quando exigidas;

c) currículo profissional assinado;

d) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), física ou digital;

e) contrato de trabalho;

f) contrato social, quando se tratar de sócio da empresa;

g) declaração emitida por empregador ou contratante; ou

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

h) outros documentos idôneos que permitam comprovar a formação, a experiência profissional ou as certificações exigidas.

5.7.4 O currículo deverá indicar, no mínimo, as atividades desempenhadas, o período de atuação, com as respectivas datas de início e término, e as tecnologias utilizadas, de forma a permitir a verificação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos para cada perfil profissional.

5.7.5 Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá manter profissionais com os perfis de Analista/Desenvolvedor Pleno e Sênior em quantidade e qualificação suficientes para atender às demandas encaminhadas pelo Sebrae/PR, observados os prazos, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), os critérios de qualidade, os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência e os limites quantitativos da contratação.

5.7.6 A composição da equipe técnica, a distribuição dos perfis profissionais e a alocação dos recursos necessários à execução das demandas serão de responsabilidade da Contratada, desde que assegurado o cumprimento das obrigações contratuais, dos níveis de serviço e dos resultados esperados.

5.7.7 Sempre que solicitado pelo Sebrae/PR, a Contratada deverá apresentar a relação dos profissionais alocados na execução contratual, acompanhada por comprovante do vínculo com a Contratada, em qualquer forma admitida em lei, formação, experiência, e demais qualificações exigidas.

5.8 CERTIFICAÇÕES ACEITAS

5.8.1 Para os perfis de Analista/Desenvolvedor Pleno e Analista/Desenvolvedor Sênior, será aceita a apresentação de pelo menos uma das seguintes certificações oficiais, ou de suas versões superiores reconhecidas pelo respectivo fabricante:

a) Oracle Certified Professional – Java SE Programmer
b) MCSA web applications – Microsoft
c) OCP – Oracle Database 12c Administrator Certified Professional
d) Oracle Database SQL Certified Expert
e) MCSE Professional – Microsoft
f) Oracle Cloud Infrastructure DevOps Professional
g) Oracle Cloud Infrastructure Architect Associate
h) GitLab Certified Associate
i) Claude Certified Architect – Foundations
j) Microsoft Certified: Azure AI Fundamentals
k) AWS Cloud Practitioner Essentials
l) Oracle Certified Foundations Associate

5.8.2 Serão aceitas certificações substituídas por versões mais recentes ou denominações atualizadas, desde que reconhecidas pelo respectivo fabricante como superiores ou sucessoras.

5.8.3 Será exigida ao menos uma certificação por profissional Pleno e Sênior, comprovada por documento oficial do fabricante que permita verificar sua autenticidade.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

5.9 ACÚMULO DE PAPÉIS

5.9.1 O Preposto deverá possuir experiência comprovada em gestão de contratos ou de equipes de serviços de Tecnologia da Informação, admitida a acumulação da função com a de Líder Técnico, desde que atendidos os requisitos de ambos os perfis.

5.9.2 Os demais profissionais não poderão acumular papéis que comprometam a adequada execução dos serviços.

5.9.3 O Sebrae/PR poderá revogar, a qualquer tempo, a autorização concedida para o acúmulo de papéis.

5.10 COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

5.10.1 Espera-se que os profissionais alocados apresentem:

a) comunicação clara e objetiva;

b) capacidade de trabalho em equipe;

c) proatividade;

d) organização;

e) capacidade de adaptação;

f) capacidade de análise e resolução de problemas;

g) responsabilidade no cumprimento das atividades;

h) observância às normas, padrões técnicos, processos e procedimentos estabelecidos pelo Sebrae/PR.

5.10.2 O Sebrae/PR poderá solicitar a substituição de profissional cujo desempenho técnico ou comportamento se mostre incompatível com a adequada execução contratual, mediante justificativa fundamentada.

5.11 Demandas com Inteligência Artificial

5.11.1 Quando o chamado, demanda ou solicitação contemplar funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, a Contratada deverá designar profissional(is) com experiência compatível com a natureza da solução, sem prejuízo do atendimento aos requisitos mínimos dos perfis previstos.

5.11.2 A experiência prevista no item anterior poderá ser comprovada por meio de currículo profissional, registros em CTPS, contratos de prestação de serviços, atestados de capacidade técnica emitidos em nome do profissional, declarações do empregador ou outros documentos idôneos que demonstrem sua atuação em desenvolvimento, integração, implantação, manutenção ou sustentação de funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial.

6. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

6.1 CRITÉRIOS GERAIS DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

6.1.1 Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecem os critérios objetivos para avaliação do desempenho da Contratada durante a execução contratual.

6.1.2 Os indicadores previstos serão utilizados para aferição da qualidade dos serviços prestados e, quando aplicável, para aplicação de glosas ou redutores de pagamento, observado o disposto neste Termo de Referência.

6.1.3 As infrações previstas serão apuradas conforme os critérios, pontuações e formas de cálculo estabelecidos nas tabelas a seguir.

6.2 INFRAÇÕES SUJEITAS À PONTUAÇÃO

Descrição	Base de contagem	Pontos
Não substituir, no prazo estabelecido, profissional cuja substituição tenha sido formalmente solicitada pelo Sebrae/PR (itens 4.11.2 e 10.2.5).	Por profissional não substituído no prazo	3
Não observar os padrões de versionamento, controle de código-fonte e registro de commits definidos pelo Sebrae/PR (item 9.3).	Por ocorrência	3
Deixar de registrar no chamado as atividades executadas, as soluções adotadas ou as informações necessárias ao seu encerramento (item 4.2.2.4).	Por chamado encerrado sem o registro, limitado a 5 (cinco) pontos por mês	1
Entregar documentação técnica, código-fonte, artefatos ou demais entregas em desacordo com os padrões estabelecidos pelo Sebrae/PR (itens 5 e 9).	Por artefato em desacordo	2
Deixar de manter designado Preposto ou Líder Técnico durante a execução contratual, ou não providenciar substituto em suas ausências (item 4.5).	A cada período de até 10 (dez) dias úteis em que permanecer a falta	5

Tabela 3 – Infrações sujeitas à pontuação

6.3 CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

6.3.1 As demandas encaminhadas à Contratada poderão decorrer, entre outras situações, de:

a) incidentes;

b) requisições;

c) correções decorrentes de defeitos identificados durante o período de garantia;

d) ajustes identificados durante homologação;

e) melhorias ou evoluções;

f) inconsistências técnicas;

g) problemas de desempenho.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

6.4 PRAZOS DE ATENDIMENTO

6.4.1 Para fins deste item, consideram-se:

6.4.1.1 Incidente: interrupção, degradação ou falha em serviço, sistema, funcionalidade ou infraestrutura que demande atuação para restabelecimento do funcionamento esperado.

6.4.1.2 Requisição de serviço (N1): solicitação padronizada de usuário, como instalação de software, concessão de acesso, configuração ou orientação, que não decorra de incidente.

6.4.1.3 Requisição de N2: demanda de melhoria, evolução, nova funcionalidade, manutenção, parametrização ou integração de sistemas.

6.4.2 As demandas serão classificadas pelo Sebrae/PR quanto ao tipo e ao nível de severidade, observados os critérios estabelecidos neste item.

6.4.3 Os prazos máximos para atendimento de incidentes estão estabelecidos na Tabela 4 – Prazos de Atendimento de Incidentes.

6.4.4 Os prazos máximos para atendimento de requisições estão estabelecidos na Tabela 5 – Prazos de Atendimento de Requisições.

6.4.5 Os prazos terão início a partir do registro da demanda na ferramenta de gestão de serviços utilizada pelo Sebrae/PR.

6.4.6 Para as requisições atendidas pelo Suporte Técnico Nível 2 (N2), o prazo máximo corresponderá ao prazo de execução aprovado pelo Sebrae/PR para a respectiva demanda (item 4.2.2.4) ou ao cronograma aprovado, no caso de Squad (item 4.2.2.6.1). Para incidentes, aplicam-se os prazos de solução da Tabela 4.

Severidade	Caracterização	Prazo Máximo de Resposta (N1)	Prazo Máximo de Solução ou Encaminhamento (N1)	Prazo Máximo de Solução (N2)
Alta	Incidente que cause indisponibilidade total ou degradação significativa de serviço, sistema ou funcionalidade crítica, com elevado impacto às atividades do Sebrae/PR.	Até 2 horas úteis	Até 4 horas úteis	Até 8 horas úteis
Média	Incidente que afete parcialmente o	Até 4 horas úteis	Até 6 horas úteis	Até 12 horas úteis

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

	funcionamento de serviço, sistema ou funcionalidade, sem interrupção total das atividades.			
Baixa	Incidente de baixo impacto, sem comprometimento significativo da operação ou que possua solução alternativa temporária.	Até 6 horas úteis	Até 8 horas úteis	Até 24 horas úteis

Tabela 4 – Prazos de Atendimento de Incidentes

Prioridade	Caracterização	Prazo Máximo de Resposta (N1)	Prazo Máximo de Solução ou Encaminhamento (N1)	Prazo Máximo de Atendimento (N2)
Alta	Requisição de alta prioridade, relacionada à implementação de melhoria, evolução, configuração ou outro serviço com impacto relevante para o negócio.	Até 4 horas úteis	Até 8 horas úteis	Prazo de execução aprovado pelo Sebrae/PR para a demanda
Média	Requisição de prioridade intermediária.	Até 8 horas úteis	Até 16 horas úteis	Prazo de execução aprovado pelo Sebrae/PR para a demanda
Baixa	Requisição de baixa prioridade ou de caráter planejado.	Até 10 horas úteis	Até 20 horas úteis	Prazo de execução aprovado pelo Sebrae/PR para a demanda

Tabela 5 – Prazos de Atendimento de Requisições

6.5 CONTAGEM DOS PRAZOS

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

6.5.1 Os prazos previstos terão início a partir do registro formal da demanda na ferramenta de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR.

6.5.2 Os prazos serão computados em horas úteis, nos termos do item 4.12.3, ressalvadas as situações expressamente autorizadas pelo Sebrae/PR.

6.5.3 Os prazos de atendimento ficarão suspensos enquanto a continuidade da demanda depender de informação, acesso, ambiente, credencial, aprovação ou homologação sob responsabilidade do Sebrae/PR, desde que a pendência seja registrada pela Contratada, com indicação da data e da providência necessária. A contagem será retomada a partir do registro do atendimento da pendência.

6.6 APLICAÇÃO DAS GLOSAS

6.6.1 A aplicação das glosas observará os critérios e limites estabelecidos nos itens 4.13, 6.6.2 e 6.6.3.

6.6.2 O somatório dos redutores decorrentes dos Níveis Mínimos de Serviço e das glosas por pontuação de infrações aplicados em um mesmo mês fica limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal faturável do respectivo item.

6.6.3 Um mesmo fato gerador não ensejará a aplicação cumulativa de redutor de NMS e de glosa por pontuação, prevalecendo o de maior valor, sem prejuízo das sanções contratuais em caso de reincidência ou inexecução.

6.7 INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

6.7.1 Os indicadores previstos nesta seção serão utilizados para aferição do desempenho da Contratada e subsidiarão a aplicação das glosas previstas.

6.7.1.1 Índice de Cumprimento de Prazos (ICAP) – Atendimento Nível 1 e Nível 2

Campo	ICAP-N1	ICAP-N2
Descrição	Percentual de chamados do N1 atendidos dentro dos prazos	Percentual de chamados do N2 atendidos dentro dos prazos
Fórmula	ICAP = (TP ÷ TC) × 100	ICAP = (TP ÷ TC) × 100
TP	Chamados encerrados ou encaminhados no mês dentro dos prazos de resposta e de solução ou encaminhamento do N1 (Tabelas 4 e 5)	Chamados encerrados no mês dentro do prazo de solução (Tabela 4) ou do prazo aprovado (item 6.4.6)
TC	Chamados encerrados ou encaminhados no mês, mais os chamados abertos cujo prazo venceu no mês	Chamados encerrados no mês, mais os chamados abertos cujo prazo venceu no mês
Base do desconto	Valor mensal do Item 1	Valor mensal faturável do Item 2
Nível de serviço	a) Desejável: ICAP = 100% b) Aceitável: ICAP ≥ 90% c) Crítico: 80% ≤ ICAP <	a) Desejável: ICAP = 100% b) Aceitável: ICAP ≥ 90% c) Crítico: 80% ≤ ICAP <

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

	90%: desconto de 5% d) Inaceitável: ICAP < 80%: desconto de 10%	90%: desconto de 5% d) Inaceitável: ICAP < 80%: desconto de 10%
Forma de aferição	Relatório da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR	Relatório da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR
Periodicidade	Mensal	Mensal

Tabela 6 – Índice de Cumprimento de Prazos (ICAP) – Atendimento Nível 1 e Nível 2

Nota da Tabela 6: Descontam-se os períodos de suspensão do item 6.5.3. O chamado cujo prazo vencer sem encerramento será computado no TC uma única vez, no mês do vencimento, e não será computado novamente no mês em que for encerrado.

6.7.1.2 Índice de Desconformidade na Implantação do chamado – Atendimento Nível 2

Nome do Indicador	**Índice de Desconformidade na Implantação do Chamado (IPIC)**
Descrição	Apurar a taxa de defeitos/erros causados pelo atendimento a um chamado.
Fórmula de Cálculo	IPIC = QCr / QCe Onde: QCr = Quantidade de Chamados reabertos, ou abertos em decorrência de um erro causado por um chamado implantado, no período (mensal). QCe = Quantidade de Chamados encerrados no período de apuração (mensal)
Nível de Serviço	a) Desejável: IPIC = 0 b) Aceitável: IPIC <= 0,1 c) Crítico: IPIC > 0,1 e <= 0,5. Desconto de 3% sobre o valor mensal faturável do Item 2 no período de apuração. d) Inaceitável: IPIC > 0,5. Desconto de 5% sobre o valor mensal faturável do Item 2 no período de apuração.
Forma de Aferição	Relatório da plataforma de gestão de serviços definida pelo Sebrae/PR
Periodicidade	Mensal

Tabela 7 – Índice de Desconformidade na Implantação do Chamado (IPIC) – Atendimento Nível 2

Nota da Tabela 7: Somente serão computados no QCr os chamados cuja causa tenha sido atribuída à Contratada, nos termos do item 4.6.6. O indicador será apurado quando houver, no mínimo, 10 (dez) chamados implantados no período; abaixo desse número, os chamados serão acumulados para apuração no período seguinte.

6.8 PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

6.8.1 Com o objetivo de permitir a adaptação da Contratada aos processos, ferramentas e padrões adotados pelo Sebrae/PR, será considerado um período de estabilização correspondente ao primeiro mês de execução contratual.

6.8.2 Durante o período de estabilização, os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão normalmente apurados e registrados pela fiscalização do contrato, porém não ensejarão a aplicação de glosas financeiras.

6.8.3 As ocorrências verificadas durante esse período deverão ser formalmente comunicadas à Contratada, que deverá adotar as medidas corretivas necessárias para adequação aos níveis de serviço estabelecidos.

6.8.4 Encerrado o período de estabilização, os indicadores de NMS passarão a produzir todos os efeitos previstos neste Termo de Referência, inclusive para fins de aplicação das glosas, observados os limites estabelecidos no Contrato.

6.8.5 Excepcionalmente, caso algum indicador de NMS apresente dificuldade de medição ou operacionalização, o Sebrae/PR poderá promover ajustes em sua forma de aferição, desde que tais alterações sejam formalmente justificadas, não impliquem modificação do objeto contratado, dos critérios de remuneração ou do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, e sejam previamente comunicadas à Contratada.

7. REPERTÓRIO DE ESTIMATIVAS (Cálculo de Metrificação de Demandas)

7.1 PREMISSAS

7.1.1 O Repertório de Estimativas tem por objetivo estabelecer os critérios para estimativa e remuneração das demandas executadas por Unidade de Serviço Técnico (UST), remunerando exclusivamente entregas e atividades que gerem valor ao produto, serviço ou processo de negócio, vedada a remuneração isolada de atividades meramente administrativas, de gestão interna ou inerentes ao processo de desenvolvimento.

7.1.2 A remuneração dos serviços será baseada nas entregas efetivamente executadas e aceitas pelo Sebrae/PR, observadas as estimativas constantes da Tabela de UST, independentemente do esforço empregado, da quantidade de profissionais envolvidos ou do tempo despendido pela Contratada.

7.1.3 A estimativa das UST deverá considerar o resultado esperado da demanda, priorizando a entrega a ser disponibilizada ao Sebrae/PR, e não a metodologia, o esforço ou a forma de implementação adotada pela Contratada.

7.1.4 A existência de determinada atividade na Tabela de UST não obriga o Sebrae/PR a demandar sua execução durante a vigência contratual.

7.1.5 O enquadramento da demanda na atividade e no respectivo nível de complexidade da Tabela de UST será realizado pelo Sebrae/PR, considerando a natureza, o escopo, a complexidade, os impactos e as características da entrega, podendo ser consideradas as justificativas técnicas apresentadas pela Contratada.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

7.1.6 Os quantitativos de UST previstos na Tabela de UST representam os limites máximos de remuneração para cada atividade, podendo ser adotados quantitativos inferiores quando a complexidade efetiva da demanda assim justificar.

7.1.7 A estimativa de UST aprovada para determinada demanda pressupõe a entrega completa da solução, incluindo todas as atividades necessárias ao seu pleno funcionamento, tais como análise, codificação, testes, documentação mínima, versionamento, registro das informações na ferramenta de gestão de serviços e demais atividades inerentes à entrega, ainda que não estejam explicitamente descritas na atividade correspondente da Tabela de UST.

7.1.8 Nenhuma atividade poderá ser remunerada em duplicidade. Quando uma demanda puder ser enquadrada em mais de uma atividade da Tabela de UST, deverá prevalecer aquela que melhor represente o objeto principal da entrega, vedada a utilização cumulativa de atividades para remunerar uma mesma entrega.

7.1.9 As atividades classificadas como remuneradas indiretamente, conforme previsto no item 7.2, deverão estar incorporadas às estimativas das demais atividades da Tabela de UST, não sendo admitida remuneração específica ou adicional por sua execução.

7.1.10 As atividades relacionadas à Inteligência Artificial serão enquadradas nas atividades existentes da Tabela de UST sempre que houver correspondência de escopo, sendo vedada a criação de novas atividades apenas em razão da tecnologia utilizada.

7.2 ATIVIDADES REMUNERADAS INDIRETAMENTE

7.2.1 As atividades descritas neste item são consideradas inerentes à execução dos serviços e deverão estar contempladas nos valores das atividades remuneráveis previstas na Tabela de UST, não sendo objeto de remuneração específica.

Incluem-se, entre outras:

a) validações básicas de telas, campos, máscaras, domínios, obrigatoriedade de preenchimento e consistência de dados;

b) reuniões de acompanhamento, alinhamento, esclarecimentos e tratativas técnicas, exceto quando expressamente previstas como entrega contratual;

c) planejamento interno das atividades da equipe;

d) gestão, coordenação, supervisão e liderança da equipe técnica;

e) refinamento técnico interno das demandas;

f) controle de versão, criação de branches, merges, tags, releases e demais atividades relacionadas ao versionamento dos artefatos;

g) revisão técnica de código (code review);

h) testes unitários, testes de integração e demais verificações técnicas necessárias à entrega da solução;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

i) correções decorrentes de erros introduzidos pela própria Contratada durante a execução dos serviços ou durante o período de garantia;

j) elaboração da documentação técnica mínima necessária à entrega;

k) organização dos artefatos, repositórios, scripts e documentação produzidos durante a execução;

l) configuração e administração dos ambientes internos utilizados pela própria Contratada para desenvolvimento, testes e controle de versões;

m) atividades administrativas, controles internos, comunicações rotineiras e demais atividades necessárias ao gerenciamento da equipe da Contratada;

n) detalhamento, complementação e atualização das informações da demanda na ferramenta de gestão de serviços utilizada pelo Sebrae/PR, incluindo registros necessários ao acompanhamento da execução, homologação e encerramento do chamado;

o) elaboração e atualização da documentação técnica inerente à entrega, quando necessária ao adequado entendimento, manutenção e continuidade da solução.

p) quando a demanda envolver funcionalidades que utilizem recursos de Inteligência Artificial, também são consideradas atividades indiretas, não passíveis de remuneração específica:

- ajustes de prompts necessários à implementação ou estabilização da solução;
- refinamentos decorrentes da homologação da funcionalidade;
- pequenos ajustes de parametrização durante a implementação;
- elaboração da documentação técnica mínima da funcionalidade desenvolvida;
- testes necessários à validação da funcionalidade antes de sua entrega.

7.3 TABELA DE UST

7.3.1 O enquadramento da complexidade das atividades da Tabela 8 considerará, em conjunto, os seguintes fatores:
a) **abrangência:** a extensão da entrega, desde um elemento isolado até um sistema completo ou múltiplos sistemas;
b) **impacto:** os efeitos da entrega sobre outros componentes, sistemas, dados ou processos de negócio;
c) **definição:** o grau de definição prévia das regras, requisitos ou conteúdos necessários à entrega;
d) **dependências e riscos:** a necessidade de integração com outros sistemas, de tratamento de dados existentes ou de soluções técnicas não usuais.

7.3.1.1 Com base nesses fatores, os níveis de complexidade corresponderão às seguintes características gerais:
a) **Muito Simples:** ajuste pontual em elemento isolado, sem criação de lógica ou conteúdo novo e sem impacto em outros elementos;
b) **Simples:** entrega restrita a um único elemento, com requisitos já definidos e sem impacto relevante em outros componentes, sistemas ou processos;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

c) **Médio:** entrega que abrange mais de um elemento do mesmo sistema ou processo, com impacto em outros componentes ou necessidade de definição de requisitos de baixa abrangência;
d) **Complexo:** entrega que abrange múltiplos módulos, sistemas ou processos, com impacto em dados existentes, dependência de integrações ou requisitos de alta abrangência;
e) **Muito Complexo:** entrega de grande porte, com impacto em múltiplos sistemas e processos de negócio, que exija a definição de nova solução ou arquitetura.

7.3.1.2 Aplicam-se a cada atividade apenas os níveis nela previstos na Tabela 8. Quando a atividade se enquadrar em mais de um nível, prevalecerá o critério predominante, devidamente justificado. O enquadramento e sua justificativa serão registrados no chamado, assegurada a manifestação da Contratada antes da aprovação (item 4.3.4).

7.3.2 A quantidade de UST efetivamente remunerada será aquela aprovada pelo Sebrae/PR para cada demanda, observado o disposto na Tabela de UST, a complexidade da entrega e os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

7.3.3 Uma mesma entrega não poderá ser enquadrada em mais de uma atividade da Tabela de UST quando houver sobreposição de escopo ou possibilidade de dupla remuneração.

7.3.4 Sempre que uma demanda envolver mais de uma atividade da Tabela de UST, somente poderão ser remuneradas as entregas efetivamente distintas, independentes entre si e comprovadamente executadas.

7.3.5 A utilização da Tabela de UST não afasta a responsabilidade da Contratada pela entrega completa, funcional e aderente aos requisitos da demanda, devendo estar incluídas na estimativa todas as atividades indiretas previstas, bem como quaisquer outras necessárias ao pleno atendimento do objeto contratado.

7.3.6 A Tabela de UST poderá ser revisada durante a vigência contratual, mediante proposta fundamentada do gestor do contrato, assegurada a prévia manifestação da Contratada no prazo de 10 (dez) dias úteis. As alterações serão formalizadas, aplicar-se-ão apenas às demandas abertas após sua formalização e não poderão alterar o valor unitário da UST nem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Configuração ou Componente	**Nível de Complexidade**	**Criação / Alteração**	**UST**
Estruturas de banco de dados	Simples	Criação	até 4
Estruturas de banco de dados	Médio	Criação	até 16
Estruturas de banco de dados	Complexo	Criação	até 32
Estruturas de banco de dados	Simples	Alteração	até 4
Estruturas de banco de dados	Médio	Alteração	até 16
Estruturas de banco de dados	Complexo	Alteração	até 32
Análise de Regras	Muito Simples	Criação	até 1
Análise de Regras	Simples	Criação	até 2
Análise de Regras	Médio	Criação	até 4
Análise de Regras	Complexo	Criação	até 6
Análise de Regras	Muito Complexo	Criação	até 8

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Configuração ou Componente	Nível de Complexidade	Criação / Alteração	UST
Atualizações de Dados, Fluxos, Etapas	Simples	Alteração	até 2
Atualizações de Dados, Fluxos, Etapas	Médio	Alteração	até 4
Atualizações de Dados, Fluxos, Etapas	Complexo	Alteração	até 8
Atualizações de Dados, Fluxos, Etapas	Muito Complexo	Alteração	até 16
Desenvolvimento de Integração	Simples	Criação	até 16
Desenvolvimento de Integração	Médio	Criação	até 32
Desenvolvimento de Integração	Complexo	Criação	até 40
Desenvolvimento de rotinas de importação e exportação de dados	Simples	Criação	até 4
Desenvolvimento de rotinas de importação e exportação de dados	Médio	Criação	até 8
Desenvolvimento de rotinas de importação e exportação de dados	Complexo	Criação	até 12
Design de interface	Simples	Criação	até 16
Design de interface	Médio	Criação	até 32
Design de interface	Complexo	Criação	até 40
Documento ou Especificação Técnica da Solução	Simples	Criação	até 8
Documento ou Especificação Técnica da Solução	Médio	Criação	até 32
Documento ou Especificação Técnica da Solução	Complexo	Criação	até 40
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Muito Simples	Alteração	até 2
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Simples	Alteração	até 8
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Médio	Alteração	até 12
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Complexo	Alteração	até 32
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Muito Complexo	Alteração	até 40
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Muito Simples	Criação	até 2
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Simples	Criação	até 8
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Médio	Criação	até 12
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Complexo	Criação	até 32

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Configuração ou Componente	Nível de Complexidade	Criação / Alteração	UST
Manutenção/desenvolvimento de Processos, Rotinas e Componentes de Software	Muito Complexo	Criação	até 100
Migração Tecnológica	Simples	Alteração	até 20
Migração Tecnológica	Médio	Alteração	até 40
Migração Tecnológica	Complexo	Alteração	até 100
Prototipação	Simples	Criação	até 16
Prototipação	Médio	Criação	até 32
Prototipação	Complexo	Criação	até 40
Suporte e apoio técnico	Simples	Criação	até 1
Suporte e apoio técnico	Médio	Criação	até 4
Suporte e apoio técnico	Complexo	Criação	até 16
Treinamento técnico	Simples	Criação	até 4
Treinamento técnico	Médio	Criação	até 8
Treinamento técnico	Complexo	Criação	até 16

Tabela 8 – Tabela de UST

8. PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO E ARQUITETURA DE REFERÊNCIA DO SEBRAE/PR

8.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1.1 A Plataforma de Desenvolvimento e Arquitetura de Referência do Sebrae/PR estabelece o conjunto de tecnologias, frameworks, padrões, ferramentas e produtos atualmente utilizados para o desenvolvimento, manutenção, sustentação e evolução dos sistemas corporativos.

8.1.2 Este item contempla tanto tecnologias utilizadas em novos desenvolvimentos quanto aquelas empregadas em sistemas legados mantidos pelo Sebrae/PR.

8.1.3 As tecnologias relacionadas, constituem referência arquitetural para execução dos serviços e poderão ser atualizadas, ampliadas, substituídas ou descontinuadas durante a vigência contratual, mediante comunicação prévia à Contratada, quando tais alterações impactarem a execução dos serviços.

8.1.4 A Contratada deverá possuir capacidade técnica para atuar nas tecnologias relacionadas neste item e naquelas que vierem a substituí-las ou complementá-las durante a execução contratual.

8.2 TECNOLOGIAS BASE

As aplicações do Sebrae/PR utilizam, entre outras, as seguintes tecnologias:

- Java;
- Spring Framework;
- Spring Boot;
- Angular;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

- AngularJS;
- React;
- React Native;
- NodeJS;
- GraphQL;
- PHP;
- Wordpress;
- Struts;
- Xamarin;
- .NET MAUI.

Outras tecnologias poderão ser utilizadas, conforme necessidade do Sebrae/PR.

Também poderão ser utilizadas plataformas, bibliotecas, frameworks, APIs e serviços de Inteligência Artificial compatíveis com a arquitetura tecnológica do Sebrae/PR, quando necessários à implementação, integração, manutenção ou evolução das soluções objeto desta contratação.

8.3 GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO, AUTOMAÇÃO E DEVOPS

Os processos de construção, integração contínua, entrega contínua e gerenciamento do ciclo de vida do software poderão utilizar, entre outras, as seguintes ferramentas:

- Maven;
- Jenkins;
- Git;
- SVN;
- Docker;
- CRI-O;
- SonarQube;
- Nexus Repository;
- Ansible.

Os profissionais envolvidos deverão possuir conhecimentos compatíveis com a utilização dessas ferramentas, incluindo gerenciamento de dependências, controle de versão, integração contínua, automação de builds, gerenciamento de artefatos, infraestrutura como código e boas práticas de desenvolvimento.

8.4 BANCO DE DADOS

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Os sistemas do Sebrae/PR utilizam, entre outros, os seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBDs):

- Oracle;
- SQL Server;
- PostgreSQL;
- MySQL;
- MariaDB;
- MongoDB.

Outros SGBDs poderão ser utilizados conforme necessidade do Sebrae/PR.

Os serviços poderão envolver atividades relacionadas a modelagem de dados, SQL, PL/SQL, DDL, DML, otimização de consultas, procedures, funções, triggers, scripts de migração e demais recursos inerentes aos bancos de dados utilizados.

8.5 PERSISTÊNCIA

A camada de persistência poderá utilizar, entre outros:

- JPA (Java Persistence API);
- Hibernate;
- Spring JDBC;
- Spring Data JPA;
- QueryDSL;
- componentes internos do Sebrae/PR.

Os serviços poderão envolver modelagem objeto-relacional, criação de consultas, otimização de acesso aos dados, implementação de DAOs e demais componentes de persistência.

8.6 CAMADA DE NEGÓCIO

A lógica de negócio das aplicações poderá utilizar:

- Spring Framework;
- Spring Security;
- componentes internos do Sebrae/PR.

Os serviços poderão envolver implementação de regras de negócio, segurança, transações, validações e demais componentes da camada de negócios.

8.7 WEB SERVICES E INTEGRAÇÕES

As integrações poderão utilizar tecnologias e padrões como:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

- REST;
- JSON;
- Jackson;
- JAX-RS;
- JAX-WS;
- JAXB;
- SOAP;
- WSDL;
- XML;
- Spring Cloud;
- Swagger;
- componentes internos.

Os serviços poderão envolver desenvolvimento, manutenção, documentação e consumo de APIs, microsserviços, integrações entre sistemas internos ou de terceiros, bem como integração com plataformas ou serviços de Inteligência Artificial, quando aplicável às soluções objeto desta contratação.

8.8 AUTENTICAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO

Os mecanismos de autenticação e autorização poderão utilizar:

- Active Directory (AD);
- Single Sign-On (SSO);
- OAuth2;
- JSON Web Token (JWT);
- Keycloak;
- Spring Security;
- RBAC (Role Based Access Control);
- CAS;
- produtos internos do Sebrae/PR.

Os serviços poderão envolver implementação, manutenção e integração de mecanismos de autenticação, autorização e controle de acesso.

8.9 INTERFACE GRÁFICA

As aplicações poderão utilizar, entre outras:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

- HTML5;
- CSS3;
- JavaScript;
- JQuery;
- Ajax;
- AngularJS;
- Angular;
- Bootstrap;
- React;
- componentes internos.

Os serviços poderão envolver desenvolvimento de interfaces, componentes reutilizáveis, responsividade, usabilidade, acessibilidade e adequação aos padrões visuais adotados pelo Sebrae/PR.

8.10 LOGS E MONITORAMENTO

Os serviços poderão utilizar mecanismos de registro, monitoramento e observabilidade baseados em:

- Log4j2;
- Elasticsearch;
- Kibana;
- Prometheus;
- Grafana;
- Kafka;
- ActiveMQ.

Outras ferramentas de monitoramento e observabilidade poderão ser adotadas pelo Sebrae/PR durante a vigência contratual.

8.11 TESTES

Os serviços poderão utilizar, entre outros:

- JUnit;
- Mockito;
- PowerMock;
- Spring Boot Test;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

- PHPUnit.

Também poderão ser empregados testes unitários, testes de integração, testes automatizados, mock objects, TDD, BDD e demais práticas de qualidade de software.

Outras ferramentas de testes poderão ser adotadas pelo Sebrae/PR durante a vigência contratual.

8.12 PROCESSAMENTO EM LOTE (BATCH)

Os serviços poderão envolver desenvolvimento e manutenção de rotinas batch, processamento assíncrono, filas, agendamentos e integração entre sistemas, utilizando tecnologias compatíveis com a arquitetura do Sebrae/PR.

8.13 DISPOSIÇÕES FINAIS

8.13.1 A Plataforma de Desenvolvimento e Arquitetura de Referência poderá ser atualizada durante a vigência contratual em razão da evolução tecnológica ou da necessidade de adoção de novas soluções.

8.13.2 Sempre que as alterações impactarem a execução dos serviços, o Sebrae/PR comunicará previamente a Contratada.

8.13.3 A capacitação dos profissionais da Contratada nas tecnologias necessárias à execução dos serviços constitui responsabilidade exclusiva da própria Contratada, sem qualquer ônus adicional para o Sebrae/PR.

8.13.4 A Contratada poderá propor a adoção de novas tecnologias, frameworks, metodologias, ferramentas ou plataformas de Inteligência Artificial, cuja utilização dependerá de avaliação e aprovação prévia do Sebrae/PR, observadas a compatibilidade arquitetural, os requisitos de segurança da informação e a aderência ao objeto desta contratação.

9. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CÓDIGO

9.1 AVALIAÇÃO AUTOMÁTICA DA QUALIDADE

9.1.1 A qualidade do código-fonte produzido pela Contratada será avaliada por meio de ferramenta de análise estática definida pelo Sebrae/PR.

9.1.2 O Sebrae/PR utilizará, preferencialmente, o SonarQube ou outra ferramenta equivalente que venha a substituí-lo durante a vigência contratual.

9.1.3 As entregas deverão atender, no mínimo, às métricas de qualidade estabelecidas na Tabela 9 abaixo.

Métrica	Unidade	Valor
Complexity / Class	Média	≤ 12
Complexity / File	Média	≤ 12
Complexity / Method	Média	≤ 5
Duplicated Lines	%	≤ 5%
Maintainability Rating	Nota	A
Technical Debt Ratio	%	≤ 2,5%

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Reliability Rating	Nota	A
Security Rating	Nota	A
Blocker Issues	Quantidade	0
Critical Issues	Quantidade	0
Unit Test Coverage	%	≥ 70% (camada de negócio/regras de negócio)
Unit Test Success	%	100%
Skipped Unit Tests	Quantidade	0

Tabela 9 – Métricas Mínimas de Qualidade do Código

Nota: para fins da métrica Unit Test Coverage, considera-se camada de negócio o conjunto de classes, serviços ou componentes que implementam as regras de negócio da solução. Quando a arquitetura não separar essa camada, a abrangência da medição será definida pelo Sebrae/PR na demanda.

9.1.4 A existência de não conformidades nas métricas de qualidade poderá impedir o aceite da entrega até que sejam corrigidas ou formalmente justificadas e aceitas pelo Sebrae/PR.

9.1.5 Caso alguma métrica deixe de existir ou seja descontinuada pela ferramenta utilizada, poderá ser substituída por outra equivalente que represente o mesmo objetivo de qualidade.

9.1.6 Quando, por características técnicas da solução ou da tecnologia empregada, inclusive em sistemas legados que utilizem tecnologias relacionadas no item 8, não for possível atender integralmente determinada métrica, a Contratada poderá apresentar justificativa técnica para análise do Sebrae/PR.

9.1.7 As métricas poderão ser revistas durante a vigência contratual, mediante comunicação prévia à Contratada, preservado o equilíbrio contratual.

9.1.8 Nas demandas de manutenção ou evolução de sistemas existentes, a qualidade do código entregue não poderá ser inferior à existente antes da intervenção, salvo justificativa técnica previamente aceita pelo Sebrae/PR.

9.1.8.1 As métricas da Tabela 9 serão aferidas sobre o código novo ou alterado em cada entrega. Para o código preexistente não alterado, exige-se apenas que a entrega não reduza os indicadores de qualidade verificados antes da intervenção.

9.1.9 As não conformidades identificadas deverão ser corrigidas pela Contratada, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, antes da conclusão da demanda ou nos prazos estabelecidos pela fiscalização.

9.1.10 As métricas e os critérios de avaliação da qualidade do código previstos neste item foram definidos com base no Modelo de Requisitos Mínimos de Qualidade e Padronização dos Aspectos Técnicos da Codificação (versão 1.0) e no Modelo de Roteiro de Amostragem (versão 1.0), publicados pela Secretaria de Governo Digital como referência para contratações de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), adaptados ao ambiente tecnológico e às necessidades do Sebrae/PR.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

9.1.11 Na impossibilidade de utilização da ferramenta de análise estática prevista no item 9.1.2, a avaliação da qualidade do código será realizada por amostragem, observados os seguintes critérios:
a) a amostra será composta por, no mínimo, 30 (trinta) itens, selecionados em diferentes funcionalidades ou módulos, priorizando-se aqueles de maior risco ou de maior valor para o usuário;
b) os testes e análises serão realizados sobre os itens da amostra, apurando-se o percentual de atendimento às métricas da Tabela 9;
c) quando o resultado apurado estiver a até 5% (cinco por cento) do limite exigido, a amostra será ampliada em, no mínimo, 30 (trinta) itens, para confirmar que o resultado não decorre de margem de erro;
d) as evidências, a memória de cálculo e a identificação do responsável pela aferição serão registradas no processo de fiscalização do contrato.

9.2 REVISÃO TÉCNICA DE CÓDIGO (CODE REVIEW)

9.2.1 O Sebrae/PR poderá realizar revisão técnica do código-fonte entregue, diretamente ou por terceiros por ele designados.

9.2.2 A revisão técnica poderá contemplar, entre outros aspectos:

a) aderência aos padrões arquiteturais definidos pelo Sebrae/PR;

b) aderência aos padrões de codificação e boas práticas de desenvolvimento;

c) separação adequada entre as camadas da aplicação;

d) implementação correta das regras de negócio;

e) integração com serviços corporativos disponibilizados pelo Sebrae/PR, quando aplicável;

f) documentação técnica da solução e das APIs, quando aplicável;

g) desempenho, segurança, manutenibilidade e legibilidade do código;

h) observância às boas práticas de desenvolvimento de software.

9.2.3 A revisão técnica poderá ocorrer antes da implantação da solução, durante o período de garantia ou sempre que houver necessidade devidamente justificada pelo Sebrae/PR.

9.2.4 As não conformidades identificadas durante a revisão deverão ser corrigidas pela Contratada sem custos adicionais para o Sebrae/PR.

9.3 GERENCIAMENTO DO CÓDIGO-FONTE

9.3.1 O código-fonte deverá ser armazenado em repositório baseado em Git ou em outra ferramenta definida pelo Sebrae/PR.

9.3.2 A Contratada deverá observar os padrões de gerenciamento de código-fonte, versionamento, ramificações (branches), merge requests e demais procedimentos estabelecidos pelo Sebrae/PR.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

9.3.3 Sempre que identificadas inconsistências durante o processo de revisão ou integração do código, a Contratada deverá realizar os ajustes necessários antes da conclusão da entrega.

9.3.4 As atividades relacionadas ao gerenciamento do código-fonte, controle de versão, resolução de conflitos de merge e administração das branches são inerentes à execução dos serviços, não ensejando remuneração adicional.

9.4 TESTES

9.4.1 A Contratada deverá executar os testes necessários para assegurar a qualidade, estabilidade e correto funcionamento das soluções entregues.

9.4.2 Sempre que aplicável, poderão ser utilizados testes unitários, testes de integração, testes automatizados, testes de componentes, testes funcionais e demais práticas compatíveis com a natureza da solução.

9.4.3 A cobertura mínima de testes automatizados deverá observar os critérios definidos na Tabela 9.

9.4.4 Erros decorrentes de falhas da solução entregue pela Contratada deverão ser corrigidos nos termos da garantia dos serviços prevista no item 4.6.

9.4.5 A Contratada deverá adotar práticas de desenvolvimento que reduzam riscos de vulnerabilidades de segurança e assegurem a qualidade das entregas.

9.5 ATUALIZAÇÃO DE DEPENDÊNCIAS

9.5.1 A Contratada deverá acompanhar a evolução das bibliotecas, frameworks e componentes de terceiros utilizados nas soluções desenvolvidas, aplicando atualizações de segurança e correções de falhas sempre que tecnicamente recomendável e compatível com a solução.

9.5.2 Sempre que houver atualização de dependências, deverão ser executados os testes necessários para garantir a integridade e o correto funcionamento da aplicação.

9.6 COMPATIBILIDADE DAS SOLUÇÕES

9.6.1 As aplicações web deverão ser compatíveis com as versões dos principais navegadores suportadas por seus respectivos fabricantes na data da homologação.

9.6.2 O Sebrae/PR poderá definir navegadores adicionais quando necessário ao atendimento de necessidades específicas.

9.6.3 As aplicações web deverão ser responsivas e compatíveis com dispositivos móveis, observadas as características e requisitos funcionais de cada solução.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1 ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

10.1.1 A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

serviços compatíveis em características, natureza e complexidade com o objeto desta contratação.

10.1.2 A licitante deverá comprovar experiência na execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, mediante apresentação de atestado(s) que demonstre(m), no mínimo:

I. Atestados necessários para o Item 1:

a) Serviços de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação (N1), utilizando as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), contemplando, no mínimo, os processos de gestão de incidentes, requisições de serviço e conhecimento, em volume igual ou superior a 3.000 (três mil) horas de serviços técnicos, ou prestação contínua desses serviços com, no mínimo, 3 (três) profissionais por período igual ou superior a 6 (seis) meses. Não se exige a menção literal ao ITIL ou aos nomes dos processos, bastando que o atestado descreva serviços compatíveis com eles.

II. Atestados necessários para o Item 2 – Suporte Técnico Nível 2 (N2):

a) A licitante deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) a execução de serviços de desenvolvimento, manutenção, sustentação, evolução, modernização ou integração de sistemas de informação, compatíveis com o objeto desta contratação, em volume igual ou superior a 15.000 (quinze mil) UST.

b) Os serviços comprovados deverão contemplar atividades compatíveis com aquelas previstas para o Suporte Técnico Nível 2 (N2), incluindo, conforme o objeto do atestado, análise, desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa ou evolutiva, sustentação e integração de sistemas de informação.

c) Para comprovar o quantitativo, é admitido atestado emitido em unidade de medida diferente da UST, desde que a empresa demonstre, com documentação adequada, a equivalência da métrica usada com a UST. O SEBRAE/PR pode verificar a veracidade dos atestados junto ao emitente.

d) A comprovação do quantitativo previsto na alínea “a” poderá ser realizada mediante o somatório de atestados, desde que os serviços comprovados sejam compatíveis com o objeto desta contratação.

10.1.3 A comprovação de maturidade de processos de desenvolvimento de software não é requisito de habilitação. Ela será exigida da licitante vencedora como condição para a assinatura do contrato, nos termos do item 10.3.

10.1.4 Adicionalmente, a licitante deverá comprovar, mediante apresentação de pelo menos 01 (um) atestado, ou somatório de atestados, nos termos do item 10.1.7, de capacidade técnica, a execução de serviços de desenvolvimento, manutenção, evolução ou sustentação de sistemas de informação que contemplem funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, abrangendo atividades de análise, desenvolvimento, integração, implantação e manutenção dessas funcionalidades, demonstrando a execução de, no mínimo, duas das seguintes implementações:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

a) integração de aplicações com plataformas, serviços ou modelos de Inteligência Artificial;

b) implementação de funcionalidades para classificação, extração, consolidação, geração, revisão, sumarização ou recuperação de informações utilizando recursos de Inteligência Artificial;

c) implementação de funcionalidades de automação de processos de negócio utilizando recursos de Inteligência Artificial integrados às aplicações corporativas;

d) manutenção corretiva, adaptativa ou evolutiva de funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial incorporadas a sistemas de informação.

10.1.5 Os atestados apresentados deverão demonstrar, em conjunto, a execução de, no mínimo, 01 (uma) solução baseada em Inteligência Artificial, implantada em ambiente corporativo e em produção, contemplando seu desenvolvimento ou evolução e sua sustentação em ambiente de produção, e que reúna, no mínimo, 02 (duas) das implementações previstas nas alíneas “a” a “d” do item 10.1.4.

10.1.5.1 Serão admitidas soluções de terceiros que tenham sido evoluídas e sustentadas pela licitante, bem como documentos complementares (contratos, ordens de serviço, relatórios de execução) para detalhar as informações dos atestados, nos termos do item 10.1.9.

10.1.6 Não serão aceitos, para fins de comprovação deste requisito, atestados referentes exclusivamente a provas de conceito (PoC), protótipos, projetos acadêmicos, estudos experimentais ou soluções que não tenham sido implantadas em ambiente de produção.

10.1.7 A comprovação prevista nos itens 10.1.2 e 10.1.4 poderá ser realizada por um ou mais atestados, desde que, em conjunto, demonstrem o atendimento aos requisitos estabelecidos.

10.1.8 Os atestados deverão conter, sempre que possível:

a) identificação da contratante;

b) identificação da contratada;

c) descrição dos serviços executados;

d) período de execução dos serviços;

e) manifestação quanto à boa execução dos serviços;

f) nome, e-mail e telefone para contato da contratante.

10.1.9 O Sebrae/PR poderá promover diligências para confirmação das informações constantes dos atestados apresentados, bem como solicitar documentos complementares que auxiliem na comprovação da experiência declarada.

10.2 EQUIPE TÉCNICA

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

10.2.1 Considerando a natureza e a complexidade dos serviços, a comprovação da qualificação da equipe técnica deverá ocorrer na fase de habilitação, mediante apresentação da documentação prevista neste Termo de Referência.

10.2.2 A exigência tem por finalidade verificar, ainda na fase de habilitação, a capacidade técnico-profissional e operacional da licitante para disponibilizar os profissionais necessários à execução do objeto, reduzindo o risco de contratação de empresa sem condições de mobilizar a equipe mínima exigida para o início dos serviços.

10.2.3 A comprovação da equipe técnica observará os perfis, requisitos de qualificação e demais condições estabelecidos neste Termo de Referência, nos termos do art. 17, inciso II, alínea “d”, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae (Resolução CDN nº 641/2026).

10.2.4 A licitante deverá apresentar profissionais que atendam aos perfis e requisitos mínimos estabelecidos no item 5.6 deste Termo de Referência, observando os quantitativos mínimos exigidos para o início da execução contratual.

10.2.5 A substituição de profissionais durante a execução contratual deverá observar os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, devendo o profissional substituto possuir qualificação igual ou superior à exigida para o respectivo perfil.

10.2.6 Quando o chamado, demanda ou solicitação contemplar funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, a Contratada deverá disponibilizar profissionais com conhecimentos e experiência compatíveis com a natureza da solução a ser desenvolvida, integrada, mantida ou sustentada, permanecendo responsável pela adequada composição da equipe técnica.

10.3 MATURIDADE DE PROCESSOS

10.3.1 A comprovação de maturidade de processos não é requisito para participar da licitação nem para a habilitação. Ela será exigida somente da licitante vencedora, como condição para a assinatura do contrato. A vencedora deverá comprovar que possui avaliação oficial vigente de maturidade de processos de desenvolvimento de software, realizada em seu próprio nome e abrangendo a empresa como um todo ou unidade organizacional da própria empresa dedicada ao desenvolvimento de software (como área, divisão ou fábrica de software), em um dos seguintes modelos:

a) CMMI para Desenvolvimento (CMMI-DEV), mantido pela ISACA/CMMI Institute, em edição do modelo reconhecida pelo CMMI Institute na data da assinatura do contrato, com resultado igual ou superior ao nível de maturidade 3; ou

b) MR-MPS-SW – Modelo de Referência MPS para Software, mantido pela Softex, com resultado igual ou superior ao nível C.

10.3.2 Não serão aceitas avaliações:

a) de empresas subcontratadas ou de outras empresas do mesmo grupo econômico, ainda que vinculadas à licitante;

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

b) que não abranjam o domínio de desenvolvimento de software.

10.3.2.1 Quando a avaliação abranger unidade organizacional da licitante, os serviços de desenvolvimento, manutenção e evolução de software deste contrato deverão ser executados de acordo com os processos da unidade avaliada.

10.3.2.2 Também não serão aceitos, isoladamente, o MR-MPS-SV (MPS para Serviços), o CMMI para Serviços ou outros domínios do CMMI diferentes do Desenvolvimento, nem certificações de sistemas de gestão da qualidade, como a ABNT NBR ISO 9001, porque esses modelos não avaliam a maturidade dos processos de desenvolvimento de software, aos quais se refere esta exigência. Avaliações que abranjam mais de um domínio ou modelo serão aceitas, desde que incluam o CMMI-DEV com nível de maturidade 3 ou superior, ou o MR-MPS-SW com nível C ou superior, atendidas as demais condições deste item.

10.3.3 A comprovação será feita por documento oficial de resultado da avaliação, da seguinte forma:

a) CMMI: certificado, Appraisal Disclosure Statement (ADS) ou outro documento de resultado emitido pelo avaliador líder certificado ou pelo parceiro licenciado pela ISACA que conduziu a avaliação. O documento deve identificar, no mínimo, a organização avaliada, o modelo, a versão, o domínio, o tipo de avaliação, o nível de maturidade alcançado, o avaliador líder e a data da avaliação.

b) MR-MPS-SW: registro vigente da avaliação no portal oficial da Softex, ou declaração ou documento oficial de resultado emitido pela Softex ou pela Instituição Avaliadora credenciada. O documento deve identificar, no mínimo, a organização avaliada, o nível alcançado e a validade.

10.3.3.1 Somente serão aceitas avaliações oficiais que atribuam nível de maturidade: no CMMI, as dos tipos Benchmark ou Sustainment; no MR-MPS-SW, a avaliação oficial conduzida conforme o Guia de Avaliação MPS, incluídas as avaliações complementares ou conjuntas com o CMMI-DEV nele previstas. Não serão aceitos avaliações diagnósticas, de prontidão ou de lacunas, declarações de consultorias de implantação, certificados de treinamento ou documentos semelhantes.

10.3.3.2 A avaliação deverá estar vigente na data da assinatura do contrato.

10.3.3.3 A vigência observará os prazos de validade definidos pelos próprios modelos, considerando-se a data de validade informada no documento apresentado, quando houver:

a) CMMI: 3 (três) anos para avaliações do tipo Benchmark e 2 (dois) anos para avaliações do tipo Sustainment;

b) MR-MPS-SW: 3 (três) anos a contar da data de conclusão da avaliação final. Quando o MPS tiver sido obtido por avaliação complementar a uma avaliação CMMI-DEV já existente, sua validade termina na mesma data de validade dessa avaliação CMMI-DEV.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

10.3.3.4 O Sebrae/PR poderá realizar diligência, inclusive por consulta ao sistema público de resultados da ISACA (Published Appraisal Results System – PARS) ou ao portal da Softex. Poderá também solicitar à licitante vencedora documentos complementares, como o ADS e o número de identificação da avaliação (Appraisal ID).

10.3.3.5 Os documentos emitidos em língua estrangeira pela ISACA/CMMI Institute, pelo avaliador líder ou pelo parceiro licenciado serão aceitos no idioma original.

10.3.3.6 A avaliação deverá ser mantida vigente durante toda a execução do contrato, nos termos do item 4.16.18.

10.3.4 Justificativa

a) Por que exigir maturidade de processos. Este contrato não trata de projetos isolados, mas de atividades contínuas de sustentação, manutenção, evolução e integração de sistemas (item 2.5). Uma única contratada assumirá, por até 60 meses, o suporte aos usuários e a sustentação, manutenção, evolução e integração dos sistemas corporativos e das soluções digitais do Sebrae/PR (itens 1.1, 1.3.2, 2.5, 2.6 e 12). O volume estimado é de 250.000 UST para 60 meses (item 1.4). Esses sistemas são usados por colaboradores, parceiros e clientes e sustentam o atendimento e os serviços prestados pela instituição (itens 2.1 e 2.2). Falhas nesses sistemas podem, portanto, ter impacto direto na operação e no público atendido. Para prestar esses serviços com segurança, a contratada precisa ter, desde o primeiro dia, processos organizados para analisar, desenvolver, testar, controlar mudanças, documentar e garantir a qualidade. A avaliação de maturidade é a forma objetiva e verificável de comprovar que a empresa já trabalha com esses processos de maneira estabelecida. A experiência em serviços semelhantes é comprovada separadamente, pelos atestados do item 10.1.2.

b) Por que o nível 3 do CMMI. O nível exigido é o nível 3 do CMMI-DEV, ao qual a Softex, responsável pelo modelo MPS, associa oficialmente o nível C do MR-MPS-SW (alínea “d”). Pela definição oficial do CMMI Institute (CMMI Acquisition Handbook, versão 4.0, 2026, p. 6):

Nível 2 (“Gerenciado”): o trabalho é gerenciado no nível de cada projeto ou área; projetos e funções da organização são planejados, executados, medidos e controlados.

Nível 3 (“Definido”): a organização atua de forma proativa, em vez de reativa, e seus ativos de processo orientam seus projetos, programas e portfólios.

O Guia Geral MPS de Software:2024, que declara a compatibilidade do MR-MPS-SW com o CMMI-DEV versão 3.0 (seção 6, p. 8), detalha objetivamente essa diferença ao descrever a capacidade exigida de todos os processos em cada etapa (seções 8.1.2 e 8.1.3, p. 14). Na capacidade “gerenciado”, exigida no nível F, que a Softex associa ao nível 2 do CMMI, a execução do processo é planejada e monitorada, as pessoas estão preparadas, verifica-se objetivamente se o processo é seguido e produtos de trabalho selecionados são avaliados objetivamente ao longo do projeto. Na capacidade “definido”, exigida nos níveis E, D e C, o processo que era gerenciado passa a ser implementado como um processo padrão definido e adaptável, e passa-se a exigir também que:

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

(i) o processo padrão e as diretrizes para sua adaptação sejam usados para planejar, executar e monitorar o trabalho, incluindo a identificação de papéis, responsabilidades, cronograma, recursos e infraestrutura;

(ii) se verifique objetivamente não apenas se o processo é seguido, mas também se ele é efetivo;

(iii) oportunidades de melhoria no processo sejam identificadas durante as atividades de garantia da qualidade;

(iv) informações relacionadas ao processo ou ativos de processo sejam disponibilizados para a organização.

O mesmo Guia define processo padrão como o conjunto de definições de processos básicos que guia todos os processos na organização, estabelece consistência entre as atividades em toda a organização e é desejável para a estabilidade e a melhoria de longo prazo (seção 4, p. 6).

Em resumo: o nível 2 comprova que cada projeto é gerenciado. O nível 3 comprova que a organização ou unidade avaliada trabalha segundo um processo padrão próprio, que guia todos os seus processos, cuja efetividade é verificada e no qual oportunidades de melhoria são identificadas. É essa consistência entre todas as atividades que este contrato exige, pelos seguintes motivos:

I. Corrigir sem gerar novos problemas. O N2 realiza a sustentação e a manutenção contínua dos sistemas corporativos do Sebrae/PR (itens 1.3.2.1 e 2.5). Cada correção ou melhoria altera um sistema que está em uso. Uma alteração sem a análise e os testes adequados pode resolver o problema pedido e, ao mesmo tempo, causar falhas em outras partes do sistema. Por isso, o TR exige que a contratada preserve as funcionalidades existentes, evite regressões e realize, conforme a natureza da demanda, testes de integração e de regressão, entre outros (item 4.2.2.6.3). Cumprir essa obrigação em todas as demandas exige um padrão da organização para análise de impacto, testes e validação, aplicado igualmente a todas as equipes e com efetividade verificada. É esse padrão organizacional que o nível 3 comprova (itens (i) e (ii) acima).

II. Sistemas integrados entre si. O objeto inclui integrações entre sistemas (itens 1.1 e 2.5). Uma alteração em um sistema pode afetar outros que dependem dele. Por isso, o TR exige que a solução considere a integração com outros sistemas e que os cenários de teste levem em conta as integrações, com realização de testes de integração conforme a natureza da demanda (item 4.2.2.6.3). No MPS, o processo de Integração do Produto é exigido com capacidade “gerenciado” no nível F, que a Softex associa ao nível 2 do CMMI, e com capacidade “definido” no nível C, que a Softex associa ao nível 3 (seção 8.1, p. 11, e Tabela 2, pp. 12–13). Assim, no nível F, o processo de Integração do Produto não precisa seguir o processo padrão da organização, e a verificação objetiva exigida limita-se a confirmar se o processo é seguido; no nível C, ele passa a ser planejado, executado e monitorado com base no processo padrão da organização, e a verificação objetiva passa a abranger também a sua efetividade (seções 8.1.2 e 8.1.3, itens ii e iv, p. 14).

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

III. A contratada também decide a solução técnica. Quando o Sebrae/PR não definir previamente a solução, cabe à contratada propô-la e implementá-la, observando a arquitetura existente, as tecnologias adotadas, as regras de negócio e as funcionalidades disponíveis, de modo a evitar impactos indevidos ou regressões (item 4.2.2.6.3). A solução deve considerar, conforme a demanda, aspectos como escalabilidade, desempenho, estabilidade, segurança, consumo de recursos e integração com outros sistemas, e a contratada deve comunicar ao Sebrae/PR os riscos e as limitações técnicas identificados (item 4.2.2.6.3). No MPS, os processos de Projeto e Construção do Produto e de Gerência de Decisões são exigidos com capacidade "gerenciado" no nível F, que a Softex associa ao nível 2 do CMMI, e com capacidade "definido" no nível C, que a Softex associa ao nível 3 (seção 8.1, p. 11, e Tabela 2, pp. 12–13). Assim, no nível F, os processos de Projeto e Construção do Produto e de Gerência de Decisões não precisam seguir o processo padrão da organização, e a verificação objetiva exigida limita-se a confirmar se esses processos são seguidos; no nível C, eles passam a ser planejados, executados e monitorados com base no processo padrão da organização, e a verificação objetiva passa a abranger também a sua efetividade (seções 8.1.2 e 8.1.3, itens ii e iv, p. 14).

IV. Impacto direto na operação e no público. Uma falha introduzida por uma entrega pode gerar novos chamados, reaberturas e indisponibilidades, que podem atingir colaboradores, parceiros e clientes (itens 2.1 e 2.2). Esses efeitos também podem afetar os indicadores de nível de serviço, que medem o atendimento de ponta a ponta, do registro pelo N1 à solução pelo N2 (itens 2.6 e 6). Além disso, a responsabilidade pela solução das demandas fica sob uma única contratada (item 2.6). O TR estabelece que a responsabilidade técnica da contratada abrange a preservação das funcionalidades existentes e a prevenção de falhas decorrentes de erros de desenvolvimento, decisões técnicas inadequadas ou descumprimento dos padrões estabelecidos (item 4.2.2.6.3). Prevenir falhas exige atuação proativa, que é justamente o que destaca a definição oficial do nível 3: atuação proativa, em vez de reativa (CMMI Acquisition Handbook, p. 6).

V. Qualidade que não depende de pessoas específicas. O TR prevê a substituição de profissionais durante o contrato (itens 4.11.2 e 10.2.5). No nível F do MPS, equivalente ao nível 2 do CMMI, a forma de trabalhar não precisa estar definida em um processo padrão da organização. No nível C, equivalente ao nível 3, o trabalho segue o processo padrão da organização, e a capacitação das pessoas é planejada com base nesse processo, com avaliação da efetividade dos treinamentos (Guia Geral MPS de Software:2024, seção 8.1.3, p. 14, e CAP 1+ e CAP 3, p. 32). Assim, quem chega é preparado para seguir o mesmo padrão, o que contribui para manter a qualidade das entregas quando há substituições.

O nível 2 do CMMI (ou F do MPS) não é suficiente para esse conjunto de necessidades. Pela definição oficial, ele comprova a gestão no nível de cada projeto ou área (CMMI Acquisition Handbook, p. 6). No MPS, o nível F não exige processo padrão da organização, e a verificação objetiva exigida de cada processo limita-se a confirmar se ele é seguido, sem abranger sua efetividade, o que passa a ser exigido na capacidade "definido" (Guia Geral MPS de Software:2024, seções 8.1.2 e 8.1.3, item iv, p. 14). Por outro lado, não se exigem os níveis 4 e 5 do CMMI (B e A do MPS), voltados à gestão do desempenho com

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

base em dados e técnicas estatísticas e à melhoria contínua (CMMI Acquisition Handbook, p. 6; Guia Geral MPS, seções 8.1.4 e 8.1.5, pp. 15–16). Exigir esses níveis iria além da necessidade do objeto e restringiria a competição sem necessidade. O nível 3 do CMMI, ou C do MPS, é, portanto, o mínimo necessário e suficiente para este contrato.

c) Exigência já adotada anteriormente.

I. Em contratação anterior de objeto semelhante, de serviços de desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas em regime de suporte técnico (Pregão Eletrônico nº 32/2021, SCC 319/2021), o Sebrae/PR exigiu certificação CMMI-DEV nível 3 ou superior, na versão então vigente, ou MPS-BR nível C. Nesta contratação, o nível foi mantido.

II. O mesmo patamar foi adotado pelo Sebrae/AL em contratação que inclui manutenções, correções, melhorias e suporte contínuo de sistemas já em produção (Pregão Presencial nº 05/2024, Item II, "a"), com exigência de certificado CMMI nível 3 ou MPS nível C do fornecedor.

III. O guia oficial do CMMI Institute para contratações traz, como exemplo de cláusula, a exigência de que o fornecedor tenha CMMI-DEV nível 3 até a contratação (CMMI Acquisition Handbook, versão 4.0, 2026, p. 3).

d) Por que o MPS nível C corresponde ao CMMI nível 3. O MR-MPS-SW é o modelo brasileiro de maturidade de processos de software, mantido pela Softex, voltado a empresas de diferentes portes, com especial atenção às micro, pequenas e médias empresas (Guia Geral MPS de Software:2024, seções 1 e 2, pp. 3–4). Ele é aceito como alternativa ao CMMI para ampliar a participação de empresas. A correspondência entre os níveis é definida pela própria Softex, responsável pelo modelo e por suas avaliações:

I. Correspondência oficial entre os níveis. Pelas regras oficiais de avaliação da Softex, a unidade organizacional já avaliada no CMMI-DEV pode obter a avaliação MPS correspondente por meio de avaliação complementar: nível F para quem obteve o nível 2 do CMMI-DEV, nível C para quem obteve o nível 3, nível B para quem obteve o nível 4 e nível A para quem obteve o nível 5 (Guia de Avaliação MPS:2024, Parte I, p. 16). As avaliações conjuntas dos dois modelos seguem os mesmos pares, F/2 e C/3 (Parte II, itens 5.3 e 5.4 e Tabela 1, pp. 24–26).

II. Compatibilidade declarada. O Guia Geral MPS de Software:2024 informa que o MR-MPS-SW versão 2024 tem compatibilidade com o CMMI-DEV versão 3.0 (seção 6, p. 8), e seu controle de versões registra que a edição 2024 compatibilizou o MPS-SW com o CMMI-DEV v3.0 (seção 11, p. 39).

III. Os níveis G, F, E e D não são aceitos. Os níveis G ("Parcialmente Gerenciado") e F ("Gerenciado") correspondem à etapa em que a capacidade exigida dos processos é a de processo gerenciado (Guia Geral, Figura 2, p. 10, seções 8.1.1 e 8.1.2, p. 14, e Tabela 2, pp. 11–12). O processo padrão da organização só passa a ser exigido na capacidade seguinte, em que "o processo que era gerenciado passa a ser implementado como um processo padrão definido e adaptável" (seção 8.1.3, p. 14). O nível F é o que a Softex associa ao nível 2 do CMMI (inciso I), que não é suficiente para este contrato (alínea "b").

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Já os níveis E, D e C exigem a capacidade em que “o processo é definido” (seção 8.1.3, p. 14, e Tabela 2, pp. 12–13), e os resultados exigidos são cumulativos, ou seja, cada nível inclui os resultados dos anteriores (seção 8, p. 10). O nível C é o último desses três e reúne todos os resultados exigidos até ele. A Softex associa ao nível 3 do CMMI apenas o nível C (inciso I), e não os níveis E ou D.

Exigir o nível correspondente garante tratamento igual a todas as licitantes. Aceitar nível inferior no MPS significaria exigir menos de quem adota esse modelo do que de quem adota o CMMI.

e) Por que a comprovação é exigida apenas na assinatura do contrato. A exigência foi colocada no momento da assinatura para não criar custo nem barreira à participação. Nenhuma licitante precisa apresentar a avaliação para participar, ser habilitada ou disputar preço (itens 10.1.3 e 10.3.1), o que está em linha com a Súmula 272/2012 do Tribunal de Contas da União. O exemplo de cláusula do CMMI Acquisition Handbook também prevê que o fornecedor tenha o nível 3 até a contratação (p. 3). Ao mesmo tempo, a comprovação não pode ser deixada para depois da assinatura, pelos seguintes motivos:

I. a avaliação de maturidade exige que os processos estejam implantados e aplicados em projetos reais antes da avaliação por avaliador independente. No MPS, por exemplo, as avaliações acima do nível G exigem amostra de no mínimo quatro projetos, dos quais metade deve estar concluída até a avaliação final (Guia de Avaliação MPS:2024, Parte I, p. 26). Isso leva um prazo incompatível com o início imediato dos serviços;

II. o contrato começa com a assunção imediata dos serviços: reunião de início em até 5 dias úteis após a assinatura (item 4.11.1.1), período de estabilização correspondente ao primeiro mês (item 6.8.1) e prazo de 120 dias para implementação das automações do N1 (item 4.2.1.4). O início do contrato é o período em que a contratada precisa absorver o conhecimento dos sistemas e garantir a continuidade dos serviços, com processos já em funcionamento;

III. o resultado de uma avaliação é incerto e não depende só da contratada. Se a avaliação não fosse obtida depois da assinatura, o Sebrae/PR teria um contrato em andamento com empresa que não atende ao requisito. Isso poderia levar à rescisão, com interrupção do suporte e da sustentação, perda do conhecimento repassado, necessidade de nova licitação e prejuízo aos serviços prestados às áreas de negócio e ao público do Sebrae/PR;

IV. permitir a comprovação posterior prejudicaria a igualdade entre as licitantes, pois uma empresa sem processos estruturados poderia oferecer preço menor sem considerar os custos de maturidade que as demais já assumem.

A tolerância prevista no item 4.16.18.1, que admite a conclusão de reavaliação em andamento durante a execução do contrato, aplica-se apenas à renovação de avaliação já comprovada na assinatura, e não substitui a comprovação inicial exigida neste item.

f) Acompanhamento durante o contrato. Além da avaliação de maturidade, a execução dos serviços será acompanhada durante todo o contrato por meio das boas práticas de engenharia de software exigidas (item 4.2.2.5), da avaliação da qualidade do código (item

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

9), da validação e do aceite das demandas (item 1.3.2.4), do acompanhamento dos resultados das automações (item 4.2.1.5) e dos Níveis Mínimos de Serviço (item 6). Esse acompanhamento verifica as entregas e os resultados ao longo do contrato e complementa a comprovação prévia de maturidade, mas não a substitui.

g) Avaliação da empresa ou de unidade organizacional. As regras de avaliação do MPS permitem avaliar a organização inteira ou apenas uma unidade dela, como uma fábrica de software (Guia de Avaliação MPS:2024, Parte I, p. 9). O CMMI também trabalha com avaliação de unidades organizacionais, e o CMMI Institute recomenda que o contratante confirme que a avaliação se aplica à área que executará o trabalho (CMMI Acquisition Handbook, pp. 3 e 9). Por isso, o item 10.3.1 aceita avaliações de unidade organizacional, e o item 10.3.2.1 exige que os serviços sejam executados conforme os processos da unidade avaliada.

h) Referências. CMMI Institute – CMMI Acquisition Handbook, versão 4.0 (agosto/2026), pp. 3, 4, 6 e 9; Softex – Guia Geral MPS de Software:2024 (junho/2024), seções 1, 2, 4, 6, 8, 8.1, 8.2, 9 e 11; Softex – Guia de Avaliação MPS:2024, Parte I, pp. 8, 9, 16 e 26, e Parte II, pp. 24 a 26; Tribunal de Contas da União – Súmula 272/2012 (DOU, Seção 1, 07/05/2012); Sebrae/PR – Edital do Pregão Eletrônico nº 32/2021 (SCC 319/2021); Sebrae/AL – Edital do Pregão Presencial nº 05/2024.

11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A gestão do contrato será conduzida pelo colaborador Daniel Czaban (dczaban@pr.sebrae.com.br) e a fiscalização pela colaboradora Franciane Ghazal (fghazal@pr.sebrae.com.br).

12. VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado a cada 12 (doze) meses, até atingir a sua totalidade máxima de 60 (sessenta) meses.

13. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

13.1 A proposta será apresentada em lote único, sendo adotado como critério de julgamento o maior percentual de desconto, único e aplicado linearmente sobre o valor mensal do Item 1 e sobre o valor unitário da UST do Item 2.

14. VALOR MÁXIMO LICITAÇÃO

VALOR MÁXIMO LICITAÇÃO

Item 1 – 1 (uma) equipe técnica composta por 3 (três) profissionais	valor mensal R$ 46.000,00
Item 2 – 50.000 UST	valor por UST R$ 165,00

Tabela 10 – Valor Máximo da Licitação

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

15. VALOR ORÇAMENTÁRIO

Mediana Valor unitário		Valor anual		Valor para 60 meses	
R$	46.000,00	R$	552.000,00	R$	2.760.000,00
R$	165,00	R$	8.250.000,00	R$	41.250.000,00

Tabela 11 – Composição do Valor Orçamentário

O valor orçamentário para 60 meses é de R$ 44.010.000,00 (quarenta e quatro milhões e dez mil reais) incluindo o item de pagamento mensal e o valor de UST.

16. SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total do objeto, porém é permitida a subcontratação parcial mediante autorização prévia.

Curitiba, 18 de novembro de 2026.

_____

Demandante: Daniel Czaban

Unidade de Tecnologia da Informação e da Comunicação - UTIC

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

Este documento foi assinado eletronicamente por Daniel Czaban.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código 0A2B-EF84-A109-3DBA.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Sebrae PR. Para verificar as assinaturas clique no link: https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/0A2B-EF84-A109-3DBA ou vá até o site https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/ e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 0A2B-EF84-A109-3DBA

Hash do Documento

8D55C93E5987691AE182811851346BCC838F3A56FFC58C2A38FC64AE09719801

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 18/11/2026 é(são) :

☑ Daniel Czaban - 020.106.379-41 em 18/11/2026 13:31 UTC-03:00
Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Wed Nov 18 2026 13:31:56 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)
Geolocation Latitude: -25.455781501146706 Longitude: -49.25743054812689 Accuracy: 55
IP 204.199.38.62
Identificação: Autenticação de conta
Assinatura:



Hash Evidências:

838E9AB00CDB9B7F9E9E90F41087D0DCE45503F8E4F1E29270D93F9F5BDAD9B2