



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA**1 OBJETO**

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de análise, desenvolvimento, evolução, manutenção, documentação, integração e suporte de soluções digitais baseadas na Plataforma Integrada Microsoft, compreendendo Microsoft 365, SharePoint Online, Power Platform (Power Apps, Power Automate, Power BI), Microsoft Azure e demais serviços correlatos, no modelo de fábrica de software, mediante demandas dimensionadas em Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme descrito nesse Termo de Referência e seus anexos.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 A evolução do ecossistema tecnológico corporativo tem sido fortemente impulsionada por plataformas digitais baseadas em computação em nuvem, automação de processos e inteligência artificial. Nesse contexto, a Microsoft tem consolidado o Microsoft 365, Power Platform e Azure como plataforma integrada para desenvolvimento de soluções corporativas, automação de fluxos de trabalho, análise de dados e criação de aplicações de negócio.

2.2 Considerando o crescente volume de demandas por digitalização de processos institucionais, integração entre sistemas e disponibilização de serviços digitais aos colaboradores e parceiros, faz-se necessária a contratação de serviços especializados para desenvolvimento e evolução de soluções baseadas na Plataforma Integrada Microsoft.

2.3 O modelo de execução dos serviços previstos nesta contratação será o de Fábrica de Software, por se tratar de um modelo que proporciona maior flexibilidade na gestão da demanda por serviços de desenvolvimento e evolução de soluções digitais. Esse regime permite ajustar a capacidade de entrega conforme a necessidade do Sebrae/PR, possibilitando ampliar ou reduzir o volume de serviços contratados de forma planejada e controlada.

2.4 A mensuração dos serviços será realizada por meio da Unidade de Serviço Técnico (UST), definida a partir de um Repertório de Estimativas previamente estabelecido. Esse modelo permite mensurar o esforço necessário para execução das atividades de forma padronizada, garantindo maior transparência, previsibilidade e controle técnico e financeiro da execução contratual. Dessa forma, a unidade de medida adotada para os projetos e demandas de desenvolvimento será a UST – Unidade de Serviço Técnico.

2.5 Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos e a níveis de serviço, em conformidade com o Repertório de Estimativas definido nesta contratação. Em nenhuma hipótese, o Sebrae/PR remunerará a Contratada pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feita, exclusivamente em UST, pela dimensão do projeto/manutenção conforme aprovado pelo Sebrae/PR no planejamento das atividades, sempre com base nos quantitativos constantes do Repertório de Estimativas.

2.6 As referências de esforço eventualmente utilizadas para apoio à estimativa possuem finalidade exclusivamente técnica e referencial, não caracterizando remuneração por hora trabalhada, posto de trabalho ou dedicação exclusiva.

2.7 A UTIC visa, com a presente contratação, alcançar os seguintes resultados:

2.7.1 Adotar uma abordagem ágil nas operações de Tecnologia da Informação do Sebrae/PR, de modo a responder de forma eficiente às demandas de desenvolvimento, manutenção, documentação e suporte a soluções baseadas na Plataforma Integrada Microsoft, incluindo Microsoft 365, SharePoint Online e Power Platform, bem como a serviços correlatos de TI decorrentes do processo de transformação digital da instituição;

2.7.2 Prover um processo contínuo, dinâmico e eficiente de concepção, desenvolvimento e evolução de soluções baseadas na Plataforma Integrada Microsoft, permitindo às áreas de negócio do Sebrae/PR o atendimento adequado às suas necessidades, de forma tempestiva e alinhada aos modelos de gestão institucional;

2.7.3 Viabilizar que as soluções baseadas na Plataforma Integrada Microsoft sejam concebidas, desenvolvidas e implementadas com agilidade, qualidade e segurança, reduzindo o tempo de disponibilização de novas funcionalidades e serviços digitais.

3 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Os serviços poderão contemplar, dentre outras atividades compatíveis com o objeto:

- a) Desenvolvimento e evolução de aplicações corporativas;
- b) Automação de processos;
- c) Desenvolvimento de soluções em Power Apps;
- d) Construção de fluxos e automações em Power Automate;
- e) Construção de dashboards e relatórios analíticos;
- f) Desenvolvimento e evolução de portais corporativos em SharePoint Online;
- g) Integrações entre sistemas, APIs e serviços;
- h) Sustentação, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;
- i) Suporte técnico especializado relacionado às soluções contempladas neste objeto;
- j) Documentação técnica e funcional;
- k) Implantação e publicação de soluções, quando inerentes às demandas executadas;
- l) Apoio técnico em homologações e validações;
- m) Transferência de conhecimento.

3.2 Os serviços serão executados sob demanda, conforme priorização e necessidade do Sebrae/PR, não havendo obrigação de consumo mínimo durante a vigência contratual.

3.3 Para fins operacionais desta contratação, as demandas poderão ser classificadas nas seguintes modalidades:

3.3.1 Sustentação, suporte técnico e manutenção

3.3.1.1 Compreende atividades relacionadas à manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva de soluções existentes, suporte técnico especializado, ajustes funcionais, correções de falhas, pequenas evoluções, estabilização operacional, apoio técnico e demais atividades necessárias à continuidade e sustentação dos ambientes e soluções do Sebrae/PR.

3.3.2 Projetos e evoluções de soluções

3.3.2.1 Compreende atividades relacionadas à implantação de novas funcionalidades, desenvolvimento de novas soluções, automações, integrações, evolução de aplicações corporativas, construção de painéis analíticos, modernização tecnológica e demais iniciativas de transformação digital.

3.4 Para fins desta contratação, serão considerados projetos as demandas estimadas acima de 40 (quarenta) USTs.

3.5 As solicitações de execução das demandas serão realizadas pelo Sebrae/PR conforme sua necessidade e priorização institucional, podendo variar ao longo da vigência contratual.

3.6 Normas Gerais

3.6.1 A prestação dos serviços técnicos previstos nesta contratação será realizada no regime de fábrica de software, caracterizado pela execução contínua de atividades de análise, desenvolvimento, evolução, manutenção, documentação, suporte e integração de soluções digitais baseadas na Plataforma Integrada Microsoft, incluindo Microsoft 365, SharePoint Online, Power Platform e serviços correlatos da Microsoft.

3.6.1.1 Nesse modelo, a contratada deverá disponibilizar os recursos técnicos necessários à execução das demandas encaminhadas pelo Sebrae/PR, dimensionando sua equipe de acordo com o volume de serviços solicitados e os prazos estabelecidos para entrega das soluções.

3.6.1.2 A mensuração dos serviços será realizada por meio da Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme definido neste Termo de Referência e no Repertório de Estimativas, sendo os resultados avaliados com base nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos nesta contratação.

3.6.1.3 A adoção de níveis mínimos de serviço vinculados às Propostas Comerciais (PC) ou Solicitações de Serviço (SS) caracteriza um modelo de gestão orientado a resultados, promovendo maior transparência na definição de objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade e responsabilidades das partes envolvidas.

3.6.1.4 A comunicação entre o Sebrae/PR e a contratada será realizada preferencialmente por meios eletrônicos, tais como correio eletrônico (e-mail), sistemas corporativos ou ferramentas colaborativas definidas pela Unidade de Tecnologia da Informação e da Comunicação (UTIC) do Sebrae/PR.

3.6.1.5 Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão possuir a formação, certificações e experiência profissional mínimas exigidas neste Termo de Referência.

3.6.1.6 A contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, o atendimento às especificações técnico-profissionais estabelecidas neste Termo de Referência.

3.7 Descrição das Atividades

3.7.1 Os serviços contemplados nesta contratação abrangem atividades de análise, desenvolvimento, evolução, manutenção, implantação, documentação, integração, testes de software, automação de processos, suporte técnico especializado e transferência de conhecimento, conforme demandado pelo Sebrae/PR.

3.7.2 Para fins desta contratação, suporte técnico compreende apoio especializado relacionado às soluções contempladas neste objeto, não caracterizando serviço contínuo de Service Desk, atendimento de primeiro nível ou alocação fixa de profissionais.

3.7.3 As soluções deverão ser desenvolvidas utilizando os serviços da Plataforma Integrada Microsoft, compreendendo:

- a) Microsoft 365
- b) SharePoint Online
- c) Power Platform (Power Apps, Power Automate, Power BI)
- d) Microsoft Azure
- e) APIs e serviços de integração disponíveis no ecossistema Microsoft.

3.7.4 As atividades a serem executadas pela contratada incluem, mas não se limitam às descritas nos itens subsequentes.

3.7.4.1 Automação de processos de negócio e design de formulários digitais para captura e processamento de informações institucionais.

3.7.4.2 Mapeamento de processos de negócio, incluindo: realização de entrevistas com áreas demandantes; levantamento e documentação de processos; modelagem de processos utilizando padrões reconhecidos, como BPMN.

3.7.4.3 Desenvolvimento de formulários e aplicações para captura e gestão de dados utilizando:

- a) Power Platform
- b) Formulários baseados em listas do SharePoint Online
- c) Aplicações desenvolvidas em tecnologias compatíveis com APIs do Microsoft 365 e SharePoint Online.

3.7.4.4 Desenvolvimento de automações e integrações de processos utilizando:

- a) Power Automate
- b) Serviços de integração do Microsoft Azure
- c) APIs REST e Microsoft Graph
- d) Conectores padrão ou customizados da Power Platform.

3.7.4.5 Automação de regras de negócio, incluindo:

- a) Captura de informações do usuário autenticado
- b) Integração com sistemas corporativos internos ou externos
- c) Processamento e persistência de dados em repositórios institucionais.

3.7.4.6 Desenvolvimento de dashboards e relatórios analíticos baseados em dados institucionais, utilizando ferramentas como:

- a) Power BI
- b) Recursos analíticos disponíveis no Microsoft 365.

3.7.4.7 Customização e desenvolvimento de notificações automáticas por meio de e-mail ou outros canais corporativos, utilizando recursos integrados ao Microsoft 365.

3.7.4.8 Adequação da identidade visual e experiência do usuário em ambientes SharePoint Online, incluindo:

- a) Aplicação de padrões visuais institucionais
- b) Desenvolvimento de layouts, wireframes e componentes visuais
- c) Customizações compatíveis com o modelo moderno do SharePoint.

3.7.4.9 Integração de dados entre SharePoint Online, Microsoft 365, sistemas corporativos internos e sistemas de terceiros, utilizando:

- a) APIs
- b) Conectores da Power Platform
- c) Serviços de integração do Microsoft Azure.

3.7.4.10 Desenvolvimento de soluções para sincronização e movimentação de dados entre sistemas corporativos e plataformas digitais, de forma unidirecional ou bidirecional.

3.7.4.11 Desenvolvimento de soluções para consumo de dados e geração de relatórios gerenciais ou operacionais baseados em dados corporativos.

3.7.4.12 Implantação e configuração de soluções para gestão de documentos e conteúdo digital utilizando recursos do SharePoint Online.

3.7.4.13 Classificação e registro de metadados e tipos de documentos.

3.7.4.14 Configuração de serviços de metadados gerenciados no SharePoint Online.

3.7.4.15 Integração de metadados entre SharePoint Online e sistemas corporativos.

3.7.4.16 Definição e criação de colunas de site.

3.7.4.17 Definição e configuração de tipos de conteúdo.

3.7.4.18 Configuração e otimização de mecanismos de busca corporativa no SharePoint Online, incluindo:

- a) Definição de fontes de resultado
- b) Configuração de propriedades pesquisáveis
- c) Configuração de centros de pesquisa
- d) sugestões de busca.

3.7.4.19 Definição e configuração de coleções de sites e estruturação de ambientes digitais.

3.7.4.20 Definição e implantação de acervos temáticos, regras de classificação e políticas de gestão de conteúdo.

3.7.4.21 Configuração de recursos de conformidade e governança da informação disponíveis no Microsoft 365, incluindo:

3.7.4.22 Políticas de retenção

3.7.4.23 Classificação de informações

3.7.4.24 Recursos de descoberta eletrônica (eDiscovery).

3.7.4.25 Integração entre SharePoint Online, Microsoft Teams e demais ferramentas colaborativas do Microsoft 365.

3.7.4.26 Automação de processos relacionados à criação e gestão de espaços colaborativos.

3.7.4.27 Desenvolvimento de dashboards analíticos utilizando Power BI, incluindo:

- a) Integração com bases de dados corporativas
- b) Consolidação de dados de múltiplas fontes
- c) Publicação e compartilhamento de relatórios.

3.7.4.28 Customização de funcionalidades relacionadas à gestão de projetos, tais como:

- a) Campos e parâmetros
- b) Relatórios
- c) Workflows de aprovação.
- d) Capacitação de usuários, administradores e usuários-chave para utilização das soluções implementadas.
- e) Desenvolvimento de processos de negócio, interfaces e integrações utilizando serviços da Microsoft Azure quando necessário.
- f) Prestação de suporte técnico especializado em soluções da Plataforma Integrada Microsoft.

3.8 Homologação dos Serviços

Este documento foi assinado eletronicamente por Franciane Ghazal.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código 1488-918F-0E23-F52F.

3.8.1 O processo de homologação tem como objetivo verificar a aderência das entregas aos requisitos definidos nas Propostas Comerciais (PC) ou Solicitações de Serviço (SS), bem como aos padrões tecnológicos, arquiteturais e de segurança estabelecidos pelo Sebrae/PR.

3.8.2 Para fins de validação e homologação das entregas, a contratada deverá disponibilizar as soluções desenvolvidas ou evoluídas em ambiente de homologação, distinto do ambiente de produção.

3.8.3 O ambiente de homologação deverá reproduzir, sempre que possível, as condições operacionais da solução implementada, permitindo ao Sebrae/PR realizar testes e validações sem risco de impacto no ambiente de produção.

3.8.4 A disponibilização e manutenção do ambiente de homologação necessário para realização dos testes será de responsabilidade da contratada, sem gerar qualquer custo adicional para o Sebrae/PR. O ambiente de homologação deverá permitir acesso aos profissionais indicados pelo Sebrae/PR para realização dos testes.

3.8.5 No âmbito da execução contratual, as entregas realizadas pela contratada serão submetidas ao processo de homologação pelo Product Owner (PO) designado pelo Sebrae/PR, após a disponibilização da solução ou funcionalidade desenvolvida, nos seguintes termos:

3.8.5.1 A contratada deverá implantar as funcionalidades ou soluções desenvolvidas no ambiente de homologação, respeitando os padrões tecnológicos e arquiteturais definidos pela UTIC para a Plataforma Integrada Microsoft.

3.8.5.2 Após a implantação em ambiente de homologação, a contratada deverá comunicar formalmente à UTIC, preferencialmente por meio eletrônico ou ferramenta corporativa definida para gestão das demandas, a disponibilização da versão para avaliação.

3.8.6 A partir da disponibilização da solução para avaliação, o Product Owner (PO) terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis, salvo prazo distinto acordado entre as partes, para realizar a validação da entrega e emitir parecer quanto à homologação.

3.8.6.1 O resultado do processo de homologação poderá resultar nas seguintes classificações:

3.8.6.2 Homologação definitiva: quando a solução ou funcionalidade estiver plenamente operacional, atendendo aos requisitos estabelecidos, sem erros ou inconformidades identificadas, podendo ser autorizada a implantação em ambiente de produção.

3.8.6.3 Homologação provisória: quando forem identificados pequenos ajustes ou correções que não impeçam o uso da solução e que possam ser sanados em prazo reduzido, estimado em até 5 (cinco) dias úteis para correção e nova disponibilização em ambiente de homologação.

3.8.6.4 Rejeição da homologação: quando forem identificados erros, inconsistências ou inconformidades relevantes que impeçam a utilização da solução ou indiquem descumprimento dos requisitos definidos, demandando prazo superior a 5 (cinco) dias úteis para correção.

3.8.6.5 Caso o PO ou a UTIC solicitem esclarecimentos técnicos ou identifiquem problemas que impeçam a continuidade da homologação, o prazo previsto no item 3.3.1.3 será suspenso até o recebimento da resposta formal da contratada.

3.8.6.6 Todas as solicitações de esclarecimentos, registros de inconformidades ou comunicação de erros identificados durante o processo de homologação deverão ser formalizadas e encaminhadas à contratada, com ciência ao Preposto designado para a execução contratual.

3.8.7 A UTIC poderá, mediante justificativa técnica formal, revisar ou reclassificar a homologação realizada pelo Product Owner (PO), quando identificar inconsistências técnicas ou descumprimento de padrões institucionais.

3.8.8 Para cada demanda de desenvolvimento, manutenção ou evolução de soluções digitais, a UTIC designará o Product Owner (PO) responsável pela validação das entregas.

3.8.8.1 O PO poderá ser o principal usuário ou representante da área de negócio responsável pela solução.

3.8.8.2 Alternativamente, o PO poderá ser um analista técnico da UTIC, que contará com o apoio da área de negócio demandante para validação dos requisitos e funcionalidades.

3.8.8.3 Nos casos em que o PO seja designado na área de negócio, a UTIC poderá indicar um PO Técnico, responsável por apoiar na avaliação técnica da solução e na verificação de aderência aos padrões tecnológicos e arquiteturais da instituição.

3.8.8.4 Nessas situações, a homologação será preferencialmente realizada pelo PO da área de negócio, podendo contar com validação complementar do PO Técnico, quando necessário.

3.8.9 A ocorrência de homologação provisória ou rejeição de homologação poderá gerar a aplicação de sanções contratuais ou registro de ocorrência nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme estabelecido neste Termo de Referência e em seus anexos.

3.9 Repertório de estimativas

3.9.1 Para a estimativa do esforço necessário à execução das atividades no âmbito desta contratação, será utilizado como referência o Repertório de Estimativas, apresentado no item 18 deste termo de referência, o qual estabelece a correspondência entre as atividades previstas e a respectiva quantidade estimada de Unidades de Serviço Técnico (UST).

3.9.2 Nos casos em que o Repertório de Estimativas não contemple atividade compatível com determinada demanda, o Sebrae/PR e a contratada buscarão estabelecer a estimativa de esforço por meio de consenso técnico, observando-se, sucessivamente, os seguintes critérios:

3.9.2.1 Analogia com atividades similares previstas no Repertório de Estimativas.

3.9.2.2 Analogia com métricas reconhecidas de mensuração de software, tais como Pontos de Função ou itens equivalentes previstos no Roteiro de Métricas de Software do SISP.

3.9.2.3 Elaboração de descrição detalhada das atividades necessárias à execução da demanda, com a estimativa do esforço associado a cada etapa, de forma a permitir a composição da estimativa total da atividade.

3.9.2.4 Quando necessário, realização de projeto piloto de curta duração, com acompanhamento do Sebrae/PR, com o objetivo de aferir empiricamente a dimensão do esforço necessário à execução da atividade.

3.9.3 Nos casos em que não houver estimativa previamente definida no Repertório, a proposta de estimativa apresentada pela contratada deverá ser submetida à avaliação e aprovação do Sebrae/PR antes da abertura da respectiva Ordem de Serviço (OS).

3.9.4 As estimativas definidas por meio do processo descrito neste item poderão, a critério do Sebrae/PR, ser incorporadas ao Repertório de Estimativas para utilização em demandas futuras.

3.9.5 O Sebrae/PR será o responsável final pela definição do dimensionamento, em UST, de novas atividades eventualmente incorporadas ao Repertório de Estimativas, devendo considerar as justificativas técnicas apresentadas pela contratada.

3.9.6 Excepcionalmente, a contratada poderá propor ao Sebrae/PR o redimensionamento de atividades existentes no Repertório de Estimativas, desde que devidamente justificado, observando-se os seguintes critérios:

3.9.6.1 Apresentação de justificativa técnica detalhada demonstrando a inadequação da estimativa originalmente prevista, incluindo a descrição das etapas necessárias à execução da atividade.

3.9.6.2 Avaliação da solicitação pela UTIC, cabendo ao Sebrae/PR a decisão final quanto à aceitação ou não do redimensionamento proposto.

3.9.6.3 As alterações propostas deverão observar a proporcionalidade e razoabilidade das estimativas, de modo a preservar o equilíbrio das bases de valores contratuais.

3.9.6.4 Eventuais alterações aprovadas no Repertório de Estimativas somente serão aplicáveis às Propostas Comerciais (PC) ou Solicitações de Serviço (SS) que ainda não tenham sido iniciadas.

3.9.7 O Sebrae/PR poderá, a seu critério e de forma periódica, realizar revisões e aprimoramentos no Repertório de Estimativas, visando adequar as estimativas de esforço às evoluções tecnológicas, às práticas de desenvolvimento adotadas e à maturidade operacional adquirida pelas partes ao longo da execução contratual.

3.9.8 As revisões do Repertório de Estimativas deverão observar os seguintes princípios:

3.9.8.1 Busca de consenso técnico entre as partes.

3.9.8.2 Manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

3.9.8.3 Justificativa técnica formal para as alterações propostas.

3.9.8.4 Preservação da coerência e consistência do modelo de estimativa adotado.

3.9.9 O Repertório de Estimativas tem caráter referencial e visa padronizar a mensuração das atividades realizadas no âmbito desta contratação, não se confundindo com remuneração por hora trabalhada, sendo o pagamento condicionado à entrega e aceitação dos resultados definidos nas Propostas Comerciais (PC) ou Solicitações de Serviço (SS).

4 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Equipe Técnica Mínima

4.1.1. A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para execução dos serviços objeto desta contratação, observando os perfis profissionais, qualificações mínimas, certificações e experiências estabelecidas neste Termo de Referência.

4.1.2 A licitante melhor classificada deverá apresentar, como condição para habilitação, a documentação comprobatória da formação acadêmica, experiência profissional e certificações dos profissionais indicados para atendimento do objeto, conforme os perfis previstos no item 4.1.6.

A comprovação deverá ocorrer mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) diploma de graduação, certificado de conclusão de curso ou documento equivalente para comprovação da formação acadêmica, bem como registro profissional em conselho de classe, quando aplicável;
- b) documentos comprobatórios da experiência profissional, tais como Carteira de Trabalho e Previdência Social CTPS, contratos de prestação de serviços, declarações emitidas por empregadores, documentos constitutivos da empresa ou outros documentos que demonstrem a atuação do profissional nas atividades exigidas;
- c) atestados, declarações ou certidões emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a atuação do profissional nas funções compatíveis com o perfil apresentado;
- d) certificados de cursos, certificações técnicas ou profissionais exigidas para o respectivo perfil.

4.1.2.1 A documentação deverá ser apresentada no prazo estabelecido pelo Sebrae/PR durante a fase de habilitação.

4.1.2.2 A não apresentação da documentação exigida ou a comprovação de que os profissionais indicados não atendem aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência implicará a inabilitação da licitante, sem prejuízo da convocação da licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

4.1.3 Serão aceitos como documentos de comprovação da experiência profissional, qualificação acadêmica e certificações, conforme o caso:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS;
- b) contratos de prestação de serviços;
- c) documentos constitutivos da empresa que comprovem a atuação do profissional como sócio ou administrador;
- d) diplomas, certificados de conclusão de cursos e certificados de especialização;
- e) certificações técnicas ou profissionais válidas e vigentes;
- f) registros profissionais atualizados, quando aplicáveis.

4.1.3.1 No caso de profissionais que figurem como sócios da licitante, a comprovação poderá ocorrer mediante apresentação do ato constitutivo ou alteração contratual que demonstre essa condição.

4.1.4 A contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, equipe compatível com os requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.1.4.1 Sempre que houver substituição de profissional, a contratada deverá comunicar previamente o Sebrae/PR e apresentar a documentação comprobatória do profissional substituto, que deverá possuir qualificação igual ou superior à do profissional substituído.

4.1.4.2 Em cada Time de Desenvolvimento deverá haver, no mínimo, 1 (um) Analista Sênior.

4.1.4.3 Na composição das equipes deverão ser observadas as seguintes proporções:

- a) o número de profissionais Júnior deverá ser igual ou inferior ao número de profissionais Pleno;
- b) o número de profissionais Pleno não poderá ser superior ao número de profissionais Sênior.

4.1.4.3.1 Como exemplo ilustrativo, uma equipe composta por 5 (cinco) profissionais poderão ser formada por 2 (dois) Analistas Seniores, 2 (dois) Analistas Plenos e 1 (um) Analista Júnior.

4.1.4.4 Cada profissional deverá atuar exclusivamente no perfil para o qual foi indicado e comprovado durante a habilitação, não sendo permitido o acúmulo de funções ou a utilização de um mesmo profissional para atendimento simultâneo de mais de um perfil exigido neste Termo de Referência.

4.1.4.5 Os profissionais indicados para atendimento dos perfis de Scrum Master, Gerente de Projeto, Analista Sênior, Analista Pleno e Analista Júnior deverão ser distintos entre si, não sendo admitida a utilização de um mesmo profissional para comprovação de mais de um perfil.

4.1.5 A exigência de equipe técnica qualificada visa assegurar a adequada execução dos serviços de desenvolvimento, sustentação, manutenção e evolução de soluções digitais, garantindo qualidade técnica, aderência às melhores práticas de mercado, cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, mitigação de riscos operacionais e continuidade dos serviços prestados.

4.1.6 Para fins de comprovação da qualificação técnica da equipe, a licitante melhor classificada deverá apresentar durante a fase de habilitação, no mínimo 1 (um) profissional para cada perfil previsto na tabela do item 4.1.6.1 acompanhado da respectiva documentação comprobatória de formação acadêmica, certificações e experiência profissional exigidas.

4.1.6.1 Tabela de profissionais com os requisitos mínimos:

Perfil	Formação	Exclusivo Sebrae	Certificação Exigida	Experiência Mínima
Scrum Master / Liderança Técnica	Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas	Não	Certificação em metodologias ágeis (Scrum, Kanban ou equivalente)	Experiência mínima de 3 (três) anos em desenvolvimento de software e atuação em ambientes ágeis, incluindo participação em coordenação de equipes
Gerente de Projeto	Formação superior completa em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas	Não	Certificação em gerenciamento de projetos ou metodologias ágeis (PMP, CAPM, PMI-ACP, Scrum, Kanban ou equivalentes)	Experiência mínima de 5 (cinco) anos em projetos de desenvolvimento de software, incluindo planejamento, acompanhamento e coordenação de equipes
Analista Sênior	Formação superior completa em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas	Não	Microsoft Expert ou superior	Experiência mínima de 5 (cinco) anos em desenvolvimento, sustentação, integração ou evolução de soluções digitais corporativas, incluindo análise, desenvolvimento, testes e implantação de soluções compatíveis com a Plataforma Microsoft adotada pelo Sebrae/PR
Analista Pleno	Formação superior completa em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas	Não	Microsoft Associate ou superior	Experiência mínima de 3 (três) anos em desenvolvimento de sistemas e soluções digitais, incluindo análise, desenvolvimento e testes em tecnologias compatíveis ou equivalentes à plataforma adotada pelo Sebrae/PR
Analista Júnior	Formação superior completa ou em andamento na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas	Não	Microsoft Fundamentals ou superior	Experiência mínima de 1 (um) ano em desenvolvimento de sistemas e soluções digitais, podendo incluir atuação acadêmica, projetos ou experiências profissionais em tecnologias compatíveis ou equivalentes à plataforma adotada pelo Sebrae/PR

4.1.6.2. A apresentação dos profissionais previstos no item 4.1.6 destina-se exclusivamente à comprovação da qualificação técnica da licitante durante a fase de habilitação, não representando a quantidade mínima de profissionais que deverá ser alocada durante a execução contratual.

4.1.7 A definição e o dimensionamento da quantidade de profissionais efetivamente alocados em cada demanda são de responsabilidade da contratada, devendo ser compatíveis com o volume, a complexidade dos serviços, os prazos, os níveis de serviço (SLAs), os padrões de qualidade e as demais obrigações previstas nesta contratação, observadas as proporções mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

4.1.8 A contratada deverá garantir que a equipe disponibilizada possua, em seu conjunto, as competências necessárias para execução dos serviços contratados, incluindo:

- a) desenvolvimento de aplicações;
- b) modelagem de dados;
- c) construção de interfaces e experiência do usuário;
- d) integração entre sistemas;
- e) testes e validação de soluções;
- f) sustentação e suporte técnico;
- g) utilização da Plataforma Microsoft adotada pelo Sebrae/PR, incluindo Microsoft 365, SharePoint Online, Power Platform, Azure e tecnologias correlatas.

4.1.9 As certificações Microsoft deverão possuir aderência às tecnologias utilizadas no contrato, especialmente SharePoint Online, Microsoft 365, Power Platform, Power Apps, Power Automate, Power BI, Dataverse e Microsoft Azure.

4.1.10 Serão aceitas, entre outras, as seguintes certificações para metodologias ágeis e gerenciamento de projetos:

- a) Scrum Alliance (CSM, CSPO ou equivalentes);
- b) Scrum.org (PSM, PSPO ou equivalentes);
- c) EXIN Agile Scrum;
- d) PMI-ACP;
- e) PMP;
- f) CAPM;
- g) certificações equivalentes.

4.1.11 Os profissionais da contratada deverão apresentar, no mínimo, as seguintes competências comportamentais:

- a) comunicação clara e objetiva;
- b) capacidade de trabalho em equipe;
- c) organização e disciplina;
- d) proatividade na resolução de problemas;
- e) adaptabilidade;
- f) autonomia e responsabilidade;
- g) comprometimento com prazos e qualidade;
- h) postura colaborativa.

4.1.12 Os profissionais deverão atuar de forma alinhada às diretrizes, normas, políticas e processos estabelecidos pelo Sebrae/PR, no âmbito da execução contratual.

4.1.13 O Sebrae/PR poderá solicitar, a qualquer tempo, documentos comprobatórios de formação, experiência ou certificações dos profissionais alocados, bem como solicitar a substituição de profissionais que não apresentem aderência técnica adequada às necessidades da contratação.

4.1.14 A substituição de profissionais deverá ocorrer de forma planejada, visando minimizar impactos na continuidade das atividades, transferência de conhecimento e execução das demandas em andamento.

4.1.15 Em situações críticas e devidamente justificadas, o Sebrae/PR poderá solicitar a substituição em prazo inferior, a ser acordado entre as partes.

4.1.16 A contratada é integralmente responsável pela composição, qualificação, gestão e desempenho da equipe alocada, bem como pela qualidade das entregas realizadas no âmbito desta contratação.

5 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

5.1. Disposições Gerais

5.1.1 Durante a vigência contratual, a contratada deverá atender às demandas do Sebrae/PR conforme os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos neste Termo de Referência.

5.1.2 Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecem critérios para avaliação da qualidade, prazos e conformidade das entregas realizadas pela contratada no âmbito das demandas atendidas.

5.1.3 Os NMS serão aplicados às atividades de desenvolvimento, manutenção, evolução e demais serviços previstos neste Termo de Referência.

5.1.4 O objetivo dos NMS é avaliar o desempenho da contratada e vincular a remuneração à qualidade dos serviços prestados, constituindo mecanismo de aferição contratual e de ajuste proporcional da remuneração.

5.1.5 Os NMS têm como objetivo avaliar o desempenho da contratada quanto:

- a) à qualidade das entregas realizadas;
- b) ao cumprimento dos prazos estabelecidos;
- c) à aderência aos processos, padrões e metodologias definidos pelo Sebrae/PR.

5.1.6 O não atendimento aos níveis estabelecidos poderá resultar em ajustes proporcionais na remuneração, conforme regras definidas neste Termo de Referência.

5.1.7 A aplicação dos NMS não substitui as penalidades contratuais, que poderão ser aplicadas em caso de descumprimento das obrigações previstas.

5.1.8 Os indicadores de NMS serão apurados com base em critérios objetivos, mensuráveis e verificáveis, vinculados às entregas e aos serviços prestados.

5.2 Critérios de Avaliação e Pontuação

5.2.1 A avaliação dos NMS será realizada mediante registro de ocorrências, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição da Infração	Referência	Pontos
1	Atraso na entrega de demandas sem justificativa aceita pelo Sebrae/PR	Por ocorrência	4
2	Entrega integralmente rejeitada em processo de homologação	Por ocorrência	6
3	Entrega parcialmente rejeitada ou devolvida para ajustes em homologação	Por ocorrência	2
4	Falha na documentação mínima exigida para a entrega	Por ocorrência	2
5	Não realização da transferência de conhecimento prevista	Por ocorrência	3
6	Interrupção injustificada da execução dos serviços	Por ocorrência	5

5.3 Apuração e Aplicação dos NMS

5.3.1 Os pontos de NMS serão apurados considerando todas as ocorrências registradas no período de apuração.

5.3.2 A pontuação total será convertida em redutor financeiro conforme a seguinte tabela:

Pontuação Acumulada	Redutor Aplicado
Até 5 pontos	Sem redutor
De 6 a 10 pontos	5%
De 11 a 15 pontos	10%
De 16 a 20 pontos	15%
Acima de 20 pontos	20% (limite máximo)

5.3.3 O redutor será aplicado sobre o valor das entregas ou demandas faturadas no período de apuração.

5.3.4 A aplicação do redutor está limitada a 20% (vinte por cento) do valor da demanda ou conjunto de demandas avaliadas.

5.3.5 Caso a pontuação ultrapasse o limite máximo estabelecido, poderá, a critério do Sebrae/PR e mediante avaliação da gravidade das ocorrências, ser caracterizada inexecução parcial do contrato, sujeitando a contratada às penalidades cabíveis.

5.3.6 A pontuação de NMS será apurada mensalmente, considerando todas as ocorrências registradas no período.

5.3.7 Os pontos apurados não serão cumulativos entre períodos, sendo zerados a cada novo ciclo mensal.

5.3.8 A pontuação total do período será utilizada para cálculo do redutor financeiro, conforme tabela definida neste item.

5.3.9 Os resultados apurados nos indicadores de NMS poderão gerar ajustes financeiros (glosas) sobre os valores a serem pagos à contratada.

5.3.10 A aplicação dos ajustes decorrentes dos NMS ocorrerá, preferencialmente, no faturamento da demanda, projeto ou conjunto de entregas avaliadas.

5.3.11 O total de ajustes financeiros decorrentes da aplicação dos NMS não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor da demanda, projeto ou conjunto de entregas avaliadas.

5.3.12 A aplicação dos NMS não afasta a possibilidade de aplicação de sanções administrativas quando caracterizado descumprimento contratual.

5.3.13 Os resultados dos NMS deverão ser apresentados à contratada, garantindo-se transparência na apuração e possibilidade de manifestação, quando aplicável.

5.4 Atendimento de Ocorrências e Demandas

5.4.1 Todas as solicitações do Sebrae/PR, incluindo incidentes, falhas, erros, ajustes e demandas evolutivas, serão registradas e tratadas por meio da ferramenta de gestão definida pelo Sebrae/PR.

5.4.2 Considera-se período de garantia o prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos após a homologação definitiva da entrega pelo Sebrae/PR, salvo definição diversa prevista na demanda específica.

5.5 Níveis de Serviço (SLA)

5.5.1 Os seguintes prazos de atendimento deverão ser observados:

Severidade	Ocorrência	Prazo	Penalização
Alta	Indisponibilidade da solução ou impacto crítico	Até 4 (quatro) horas úteis	1 ponto a cada 2 (duas) horas úteis de atraso
Média	Impacto relevante sem indisponibilidade total	Até 1 (um) dia útil	1 ponto por dia útil de atraso
Baixa	Ajustes ou melhorias sem impacto crítico	Prazo definido conforme planejamento da demanda, complexidade e alinhamento entre as partes	0,5 ponto por dia útil de atraso

5.5.2 Os pontos apurados serão somados aos demais indicadores de NMS para fins de cálculo do redutor financeiro.

5.5.3 Salvo disposição específica, os prazos de SLA serão contabilizados apenas em horário útil e dias úteis do Sebrae/PR.

5.5.4 Os prazos de SLA referem-se à resolução da solicitação ou à adoção das ações necessárias para sua continuidade, tratamento ou planejamento, conforme a natureza e complexidade da demanda.

5.5.5 Para fins de SLA, considera-se atendida a solicitação quando houver resolução definitiva, solução de contorno, encaminhamento técnico adequado ou inclusão formal em planejamento de execução, conforme a natureza da demanda.

5.6 Estabilização do Processo e dos NMS

5.6.1 De forma a permitir ajustes específicos e a estabilização do processo no início da execução contratual, serão observadas as seguintes regras:

a) não haverá aplicação de redutor financeiro referente aos critérios de NMS na primeira entrega homologada da contratação, independentemente da natureza da demanda;

b) nessa situação, o Sebrae/PR registrará e formalizará a pontuação eventualmente apurada, sem aplicação dos respectivos redutores financeiros.

5.6.2 Excepcionalmente, caso algum indicador de NMS apresente dificuldades de medição ou operacionalização, as partes poderão acordar ajustes nos níveis de serviço, desde que não alterem as bases econômicas da contratação e sejam formalmente aceitos por ambas as partes.

5.7 Regras Gerais

5.7.1 A classificação da severidade será realizada pelo Sebrae/PR, podendo ser ajustada mediante justificativa técnica.

5.7.2 A contagem dos prazos inicia-se a partir do registro formal do chamado em ferramenta definida pelo Sebrae/PR.

5.7.3 O atendimento de uma solicitação não implica, necessariamente, sua resolução imediata, podendo resultar em planejamento e execução futura, conforme sua natureza.

5.7.4 As justificativas apresentadas pela contratada para atrasos, impedimentos ou descumprimentos de SLA estarão sujeitas à análise e validação do Sebrae/PR.

5.7.5 O Sebrae/PR poderá revisar os indicadores e critérios de NMS ao longo da execução contratual, mediante justificativa técnica e comunicação prévia à contratada, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços.

6 PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO E ARQUITETURA DE REFERÊNCIA DO SEBRAE/PR

6.1 TECNOLOGIAS BASE

6.1.1 As soluções desenvolvidas no âmbito do Sebrae/PR deverão utilizar as seguintes plataformas e tecnologias como padrão arquitetural de referência:

- a) Microsoft 365 (incluindo SharePoint Online e demais serviços correlatos)
- b) Microsoft Azure
- c) Power Platform (Power Apps, Power Automate, Power BI e Dataverse)

6.1.2 As soluções deverão ser implementadas utilizando as versões mais atualizadas ou aquelas definidas pelo Sebrae/PR.

6.1.3 Poderão ser utilizadas outras tecnologias complementares, desde que:

- a) Sejam compatíveis com a arquitetura adotada pelo Sebrae/PR;
- b) Não comprometam a integração, segurança ou manutenção das soluções;
- c) Sejam previamente avaliadas e aprovadas pelo Sebrae/PR.

6.2 GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E CICLO DE VIDA

6.2.1 A contratada deverá adotar práticas de desenvolvimento que garantam qualidade, rastreabilidade e automação do ciclo de vida das soluções.

6.2.2 Devem ser considerados, no mínimo:

- a) Utilização de Git para controle de versão de código-fonte;
- b) Adoção de práticas de versionamento, controle de mudanças e rastreabilidade;
- c) Automação de processos de build, testes e publicação (quando aplicável);
- d) Utilização de ferramentas definidas pelo Sebrae/PR para gestão de código e releases.
- e) Utilização de boas práticas de Application Lifecycle Management (ALM) para soluções Power Platform, incluindo gerenciamento de ambientes, soluções, versionamento e publicação controlada;

6.3 SERVIÇOS E INTEGRAÇÕES (APIs)

6.3.1 As soluções deverão expor e consumir serviços, preferencialmente, por meio de APIs REST.

6.3.2 Poderão ser utilizados:

- a) Conectores nativos da Power Platform;
- b) APIs internas ou externas;
- c) Serviços disponibilizados em ambiente Azure.
- d) Microsoft Graph API e demais serviços corporativos Microsoft 365, quando aplicável;

6.3.3 A utilização de outros padrões (ex.: SOAP) poderá ocorrer apenas quando necessário para integração com sistemas legados ou de terceiros.

6.3.4 O Sebrae/PR poderá definir ou atualizar os padrões de integração durante a vigência contratual, mediante comunicação prévia.

6.4 AUTENTICAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO

6.4.1 A autenticação e o controle de acesso deverão seguir os padrões adotados pelo Sebrae/PR, incluindo:

- a) Integração com Active Directory (AD) ou Microsoft Entra ID (Azure AD);
- b) Utilização de autenticação única (SSO), quando aplicável;
- c) Adoção de controle de acesso baseado em perfis (RBAC);
- d) Uso de mecanismos seguros de autenticação e autorização.

6.4.2 Poderão ser utilizados:

- a) Serviços internos do Sebrae/PR (ex.: sistemas de autenticação próprios);
- b) Padrões como OAuth2, OpenID Connect e JWT;
- c) Soluções de identidade compatíveis com o ambiente Microsoft.

6.4.3 As soluções deverão observar, obrigatoriamente:

- a) A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018);
- b) Boas práticas de segurança da informação;
- c) Diretrizes institucionais do Sebrae/PR.

6.5 DIRETRIZES GERAIS

6.5.1 As plataformas, arquiteturas, metodologias e ferramentas descritas neste anexo poderão ser atualizadas ou alteradas pelo Sebrae/PR durante a execução contratual.

6.5.2 Em caso de alteração tecnológica relevante, a contratada será comunicada previamente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sempre que aplicável.

6.5.3 A contratada é responsável por manter sua equipe atualizada e capacitada nas tecnologias utilizadas, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, devendo tais custos estar contemplados na composição da UST. A utilização de componentes, conectores, serviços ou recursos que impliquem custos adicionais de licenciamento deverá ser previamente alinhada e aprovada pelo Sebrae/PR.

6.5.4 A contratada poderá sugerir melhorias, novas tecnologias ou abordagens arquiteturais, desde que:

- a) Estejam alinhadas às diretrizes do Sebrae/PR;
- b) Sejam previamente avaliadas e aprovadas pelo contratante.

6.5.5 As soluções deverão observar segregação adequada entre ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, conforme diretrizes definidas pelo Sebrae/PR.

6.5.6 Os artefatos produzidos no âmbito desta contratação, incluindo códigos-fonte, fluxos, soluções, scripts, automações, documentação e configurações, deverão ser disponibilizados ao Sebrae/PR e armazenados nos repositórios, ambientes e ferramentas definidos pela contratante.

6.5.7 As soluções deverão observar o princípio do menor privilégio, utilizando permissões mínimas necessárias para execução das funcionalidades e acessos.

7 CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

7.1 O fornecedor escolhido é o que apresentar o menor preço.

8 DA EXECUÇÃO

8.1 Para a execução do contrato será adotado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidades, no qual o Sebrae/PR atuará como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, bem como pela verificação da aderência dos produtos e serviços entregues aos padrões técnicos, arquiteturais e metodológicos definidos pela instituição.

8.2 A contratada, por sua vez, será responsável pela execução dos serviços, assegurando qualidade, tempestividade e conformidade com os requisitos estabelecidos, bem como pela gestão dos recursos humanos, técnicos e operacionais necessários à execução das demandas.

8.3 Os serviços executados no âmbito desta contratação possuem caráter continuado, tendo como objetivo apoiar, aprimorar e automatizar processos institucionais do Sebrae/PR por meio do desenvolvimento e evolução de soluções digitais baseadas na Plataforma Integrada Microsoft.

8.4 A execução operacional dos serviços será gerenciada pela contratada, que deverá realizar o acompanhamento contínuo das atividades, monitorando a qualidade das entregas e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, adotando as medidas necessárias para correção de eventuais desvios.

8.5 Para os projetos de desenvolvimento ou evolução de sistemas, será utilizada a Proposta Comercial (PC) como instrumento de formalização da demanda e de faturamento dos serviços.

8.6 Para as atividades de manutenção corretiva, evolutiva ou adaptativa de soluções existentes, as demandas poderão ser registradas por meio de ferramenta de gestão de chamados ou plataforma de atendimento definida pelo Sebrae/PR, que funcionará como mecanismo de formalização da Solicitação de Serviço (SS) para fins de acompanhamento e faturamento.

8.6.1 A contratada deverá utilizar, sempre que solicitado pelo Sebrae/PR, a ferramenta corporativa de gestão de chamados adotada pela instituição, registrando e atualizando as informações relativas ao atendimento das demandas, incluindo status, atividades executadas, evidências de atendimento e demais informações necessárias ao acompanhamento dos serviços.

8.6.1.1 O registro das demandas na ferramenta de gestão de chamados do Sebrae/PR será considerado evidência formal para fins de acompanhamento da execução dos serviços.

8.7 A documentação produzida no âmbito de cada projeto ou demanda será utilizada para fins de acompanhamento da execução contratual, validação das entregas e homologação dos serviços prestados pela contratada, devendo observar os padrões definidos pelo Sebrae/PR.

8.8 Os projetos de desenvolvimento ou evolução de sistemas poderão ser organizados em iterações de trabalho, tais como Sprints ou Fases, conforme metodologia adotada para cada projeto, com escopo, entregas e prazos previamente definidos.

8.8.1 O cronograma das entregas parciais será definido em comum acordo entre o Sebrae/PR e a contratada, observando-se os prazos estabelecidos na Proposta Comercial (PC) aprovada para a demanda.

8.9 O método de trabalho adotado pela contratada, bem como os produtos e artefatos gerados durante a execução dos serviços, deverão observar as especificações técnicas, padrões de desenvolvimento, arquitetura de soluções e diretrizes de segurança da informação definidos pelo Sebrae/PR.

8.10 A contratada deverá garantir atendimento às demandas do Sebrae/PR durante o horário comercial da instituição, compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, respeitando os feriados oficiais do Sebrae/PR.

8.11 MÉTRICA UST

8.11.1 Considerando a experiência do Sebrae/PR no desenvolvimento e manutenção de soluções de software, bem como as características de seu ambiente tecnológico e organizacional, foi adotada, para esta contratação, a métrica Unidade de Serviço Técnico (UST) como unidade de medida para estimativa e dimensionamento das demandas.

8.11.2 A UST corresponde a uma unidade de esforço técnico especializado utilizada para estimar a execução das atividades previstas no Repertório de Estimativas desta contratação, não estando associada à contabilização individual de horas de trabalho de profissionais específicos.

8.11.3 Os critérios de utilização da UST, bem como o detalhamento das atividades passíveis de remuneração, estão descritos no item 18 deste termo de referência.

8.11.3.1 Para fins de estimativa e dimensionamento das demandas, as atividades previstas no item 18 deste termo de referência, poderão considerar fatores referenciais de complexidade técnica, classificados em Baixa, Média e Alta complexidade.

8.11.4 O cálculo estimado das USTs de determinada demanda poderá considerar a seguinte fórmula referencial:

8.11.4.1 $\text{Total_UST} = \text{QTD_Horas} \times \text{Fator_Comp}$

Neste contexto:

- Total_UST indica a quantidade total estimada de Unidades de Serviço Técnico (UST) da demanda;
- QTD_Horas refere-se à quantidade estimada de horas técnicas necessárias para execução da demanda, conforme cálculo abaixo:

$\text{QTD_Horas} = \text{Horas} + (\text{Minutos} / 60)$

- Fator_Comp corresponde ao coeficiente de complexidade aplicável à demanda, conforme classificação prevista no item 18 deste termo de referência.

8.11.5 A utilização da fórmula prevista neste item possui finalidade exclusivamente referencial para apoio à estimativa, dimensionamento e análise de razoabilidade das demandas, não representando equivalência direta entre UST e horas trabalhadas.

8.11.6 A estimativa final deverá considerar, além da complexidade, aspectos como escopo funcional, integrações envolvidas, requisitos técnicos, riscos associados, dependências e características específicas da solução solicitada.

8.11.7 Em nenhuma hipótese haverá remuneração baseada exclusivamente em quantidade de horas trabalhadas, permanecendo o pagamento vinculado às USTs efetivamente aprovadas, entregues e homologadas pelo Sebrae/PR. Embora a estimativa de esforço seja realizada em UST, a remuneração da contratada estará sempre vinculada à entrega e homologação dos produtos ou serviços demandados, bem como ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos.

8.11.8 Para a execução dos serviços previstos nesta contratação, estima-se a utilização de até 15.000 (quinze mil) USTs ao longo de toda a vigência contratual.

8.11.9 O quantitativo estimado considera não apenas o histórico de consumo do Sebrae/PR, mas também a expectativa de ampliação das iniciativas de transformação digital, automação de processos, evolução de soluções corporativas e expansão do uso das plataformas Microsoft no ambiente institucional.

8.11.100 quantitativo informado possui caráter exclusivamente estimativo, não constituindo obrigação mínima de consumo, garantia de faturamento ou compromisso de contratação integral por parte do Sebrae/PR.

8.12 PROCESSO DE MEDIÇÃO

8.12.1 O processo de medição dos serviços será realizado com base nas Unidades de Serviço Técnico (UST) associadas às atividades previstas no Repertório de Estimativas, constante do no item 18 deste termo de referência, conforme dimensionamento previamente aprovado pelo Sebrae/PR para cada demanda.

8.12.2 A quantidade de UST correspondente a cada demanda será definida previamente pelo Sebrae/PR, com base na estimativa apresentada pela contratada e validada conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

8.12.3 A medição e o faturamento estarão vinculados à entrega de resultados, sendo consideradas, para fins de pagamento, exclusivamente as atividades:

a) efetivamente executadas;

b) devidamente registradas; e

c) homologadas pelo Sebrae/PR, conforme critérios definidos neste Termo de Referência.

8.12.4 Nos casos em que houver definição de entregas parciais (sprints, fases ou marcos), o faturamento poderá ocorrer de forma proporcional às entregas realizadas, desde que cada entrega tenha sido formalmente homologada.

8.12.5 O registro das demandas e das atividades executadas deverá ser realizado em ferramenta de gestão de chamados ou demandas definidas pelo Sebrae/PR.

8.12.6 O Sebrae/PR poderá, a seu critério, determinar a utilização de ferramenta própria ou da contratada, devendo, neste último caso, garantir acesso completo à equipe de gestão e fiscalização do contrato.

8.12.7 Os registros realizados na ferramenta serão considerados evidência oficial para fins de acompanhamento, medição e auditoria da execução dos serviços.

8.12.8 A medição em UST não caracteriza pagamento por horas trabalhadas, sendo a unidade utilizada exclusivamente como referência de esforço técnico estimado, vinculada à entrega de resultados previamente definidos.

8.12.9 A estimativa total de UST prevista para o contrato representa um limite máximo de consumo, não constituindo obrigação de contratação ou consumo mínimo por parte do Sebrae/PR.

8.12.10 Eventuais divergências quanto à estimativa ou medição das atividades deverão ser tratadas entre as partes antes da execução da demanda, conforme critérios definidos no Repertório de Estimativas.

8.13 RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

8.13.1 O recebimento dos serviços será realizado pelo Sebrae/PR com base na avaliação das entregas executadas pela contratada, conforme os critérios de homologação definidos neste Termo de Referência.

8.13.2 Para fins de recebimento, os serviços serão classificados nas seguintes categorias:

8.13.2.1 Aceito – quando a entrega estiver em conformidade com os requisitos definidos, devidamente homologada de forma definitiva, podendo ser considerada para fins de faturamento.

8.13.2.2 Aceito com ressalvas – quando a entrega apresentar pequenas inconsistências ou ajustes pontuais que não impeçam sua utilização, sendo passível de homologação provisória, ficando a contratada obrigada a realizar as correções necessárias no prazo acordado, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

8.13.2.3 Rejeitado – quando a entrega apresentar falhas, inconsistências ou desconformidades que impeçam sua homologação, devendo a contratada realizar os ajustes necessários e submeter nova versão para avaliação, sem ônus adicional para o Sebrae/PR.

8.13.3 O recebimento dos serviços será formalizado após a homologação da entrega pelo Sebrae/PR, observando os prazos e critérios definidos neste Termo de Referência.

8.13.4 Nos casos de rejeição ou aceite com ressalvas, os prazos de recebimento, medição e faturamento ficarão suspensos até que a contratada realize as correções necessárias e a entrega seja devidamente homologada.

8.13.5 O faturamento somente poderá ocorrer após o recebimento dos serviços classificados como Aceito, conforme homologação definitiva.

8.13.6 O Sebrae/PR realizará a análise das entregas no prazo definido no processo de homologação, podendo solicitar esclarecimentos ou ajustes à contratada sempre que necessário.

8.13.7 Independentemente do recebimento dos serviços, a contratada permanece responsável pela qualidade das entregas durante o período de garantia estabelecido neste Termo de Referência.

8.13.8 O recebimento não implica aceitação definitiva quanto à qualidade, permanecendo a contratada responsável por eventuais correções durante o período de garantia.

9 GARANTIA DOS SERVIÇOS

9.1 A contratada compromete-se a realizar, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, as manutenções corretivas necessárias nas soluções desenvolvidas no âmbito desta contratação, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contado a partir da entrada em produção da respectiva versão do sistema ou aplicação.

9.1.1 O período de garantia abrangerá todas as funcionalidades desenvolvidas ou alteradas pela contratada, incluindo eventuais integrações com sistemas internos ou externos previstas no projeto.

9.2 O Sebrae/PR poderá, a seu critério e mediante justificativa, dispensar a contratada do cumprimento do período de garantia quando entender que as condições de estabilidade e qualidade da solução entregues assim o permitam.

9.3 Durante o período de garantia, a contratada deverá corrigir quaisquer defeitos identificados nos produtos entregues, incluindo, entre outros:

- a) falhas de funcionamento;
- b) inconsistências nas funcionalidades implementadas;
- c) ausência ou inadequação de artefatos ou documentação obrigatória;
- d) desconformidade com os padrões técnicos definidos pelo Sebrae/PR.

9.4 A contratada deverá também corrigir erros ou inconsistências que impeçam ou dificultem a utilização das soluções ou a continuidade de sua manutenção, assegurando que os artefatos técnicos, códigos-fonte e demais componentes entregues estejam em conformidade com os padrões técnicos e arquiteturais adotados pelo Sebrae/PR.

9.4.1 Caso seja identificada desconformidade técnica após a homologação da solução, a contratada deverá realizar as correções necessárias dentro do período de garantia, ainda que tais ajustes impliquem refatoração parcial ou total do código desenvolvido.

9.5 A contratada será responsabilizada, nos termos da legislação vigente, por erros ou defeitos nas soluções entregues que venham a causar prejuízos ao Sebrae/PR ou a terceiros, incluindo eventuais perdas financeiras ou danos à imagem institucional.

10 CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

10.1 Os pagamentos serão realizados com base nas entregas efetivamente executadas, medidas em Unidades de Serviço Técnico (UST), devidamente homologadas pelo Sebrae/PR, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

10.2 Nos casos em que houver definição de entregas parciais (sprints, fases ou marcos), o pagamento poderá ocorrer de forma proporcional às entregas realizadas, desde que cada entrega tenha sido homologada de forma definitiva.

10.3 O faturamento somente poderá ser realizado após:

- a) Registro da demanda e das atividades na ferramenta definida pelo Sebrae/PR;
- b) Validação da medição em UST; e
- c) Homologação definitiva da entrega.

10.4 O Sebrae/PR adota calendário mensal de recebimento de notas fiscais, com data limite (data de corte) para apresentação.

10.4.1 As notas fiscais apresentadas após a data de corte serão consideradas para pagamento no ciclo do mês subsequente.

10.4.1.1 A data de corte será informada à contratada pelo gestor ou fiscal do contrato.

10.5 O pagamento estará condicionado à comprovação da regularidade fiscal, trabalhista e cadastral da contratada.

10.5.1 A ausência ou irregularidade de qualquer das certidões exigidas poderá impedir a realização do pagamento até a sua devida regularização.

10.6 Os pagamentos poderão sofrer ajustes decorrentes da aplicação dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme estabelecido neste Termo de Referência.

10.7 Não haverá pagamento por horas trabalhadas, dedicação de equipe ou disponibilização de recursos, sendo a remuneração vinculada exclusivamente às entregas realizadas e homologadas.

10.8 Não serão devidos pagamentos adicionais por atividades necessárias à execução dos serviços, incluindo, mas não se limitando a:

- a) reuniões;
- b) transição de conhecimento;
- c) disponibilização de ambientes de homologação;
- d) correções de defeitos;
- e) deslocamentos ou atividades presenciais.

10.9 Diretriz de Governança e Qualidade da Execução Contratual

10.9.1 A contratada deverá adotar práticas de gestão e controle compatíveis com a complexidade dos serviços prestados, visando assegurar a qualidade das entregas, a continuidade da execução contratual e a adequada comunicação com o Sebrae/PR.

10.9.2 As práticas adotadas poderão contemplar, quando aplicável:

- a) acompanhamento e validação das entregas;
- b) gestão de riscos relacionados à execução contratual;
- c) rastreabilidade das atividades executadas;
- d) acompanhamento técnico das equipes;
- e) tratamento de não conformidades e ações corretivas;
- f) compartilhamento e retenção de conhecimento;
- g) mecanismos de comunicação entre as partes;

h) melhoria contínua dos serviços.

10.9.3 A contratada deverá adotar medidas para assegurar a continuidade dos serviços e mitigar impactos decorrentes de substituições de profissionais, indisponibilidades operacionais ou outras ocorrências que possam afetar a execução contratual.

10.9.4 Sempre que solicitado pelo Sebrae/PR, a contratada deverá apresentar evidências relacionadas aos processos utilizados para gestão operacional, controle de qualidade e acompanhamento das entregas.

10.10 PLANOS DE TRANSIÇÃO

10.10.1 Após a assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião inicial de alinhamento (kickoff contratual) entre o Sebrae/PR e a contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, ou em prazo acordado com o Sebrae/PR, com o objetivo de alinhar aspectos operacionais e iniciar a execução dos serviços.

10.10.2 A reunião inicial poderá ser realizada de forma presencial ou remota, por meio de ferramenta de videoconferência definida pelo Sebrae/PR.

10.10.3 A reunião terá como objetivos:

- a) apresentar as equipes envolvidas;
- b) alinhar expectativas e responsabilidades das partes;
- c) detalhar o modelo de execução dos serviços;
- d) esclarecer dúvidas sobre o Termo de Referência, contrato e anexos;
- e) apresentar o ambiente tecnológico, ferramentas e processos do Sebrae/PR;
- f) definir os fluxos operacionais iniciais.

10.10.4 Deverão participar da reunião inicial, no mínimo:

- a) o gestor e fiscal do contrato pelo Sebrae/PR;
- b) o preposto da contratada;
- c) o responsável pela gestão do contrato pela contratada;
- d) representantes da equipe técnica que atuará na execução dos serviços.

10.10.5 O Sebrae/PR realizará a contextualização inicial da contratada, incluindo:

- a) visão geral da organização;
- b) ambiente tecnológico e arquitetural;
- c) sistemas e soluções existentes;
- d) processos e padrões adotados.

10.10.6 A contratada será responsável por disseminar internamente as informações recebidas, garantindo que novos profissionais tenham acesso ao conteúdo necessário para execução dos serviços.

10.10.7 TRANSIÇÃO DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAL:

10.10.7.1 Durante a execução contratual, sempre que a contratada alocar ou substituir profissional na equipe responsável pela execução dos serviços, deverá realizar, sem ônus adicional para o Sebrae/PR, a transição de alocação do profissional, garantindo a continuidade das atividades.

10.10.7.2 A transição de alocação de profissional é de responsabilidade exclusiva da contratada, incluindo a gestão, capacitação, integração e repasse de conhecimento necessários à execução dos serviços.

10.10.7.3 A contratada deverá assegurar que o profissional alocado esteja apto a atuar nas demandas sob sua responsabilidade, considerando:

- a) o contexto das soluções e projetos em andamento;
- b) as tecnologias e ferramentas utilizadas;
- c) os processos e padrões definidos neste Termo de Referência.

10.10.7.4 O Sebrae/PR não realizará a gestão direta dos profissionais da contratada, cabendo-lhe apenas o acompanhamento da execução dos serviços e a validação das entregas.

10.10.7.5 O Sebrae/PR poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação da qualificação dos profissionais alocados, bem como requerer a substituição de profissionais que não atendam aos requisitos ou apresentem desempenho insatisfatório.

10.10.7.6 A substituição de profissionais não poderá causar prejuízo à continuidade dos serviços ou aos prazos estabelecidos.

10.10.8 TÉRMINO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

10.10.8.1 Ao término da vigência contratual, ou quando solicitado pelo Sebrae/PR, a contratada deverá realizar as atividades necessárias para garantir a continuidade dos serviços, incluindo a adequada transferência de conhecimento.

10.10.8.2 A contratada deverá elaborar e disponibilizar Plano de Transferência de Conhecimento, contendo as informações necessárias para compreensão das soluções desenvolvidas e das atividades em andamento.

10.10.8.3 A transferência de conhecimento poderá ser realizada por meio de:

- a) reuniões técnicas;
- b) sessões de repasse (workshops);
- c) documentação estruturada; e ou
- d) outros formatos definidos pelo Sebrae/PR.

10.10.8.4 O formato, a carga horária e o cronograma das atividades de transferência de conhecimento serão definidos pelo Sebrae/PR, de acordo com a complexidade das soluções e demandas executadas.

10.10.8.5 A transferência de conhecimento não será remunerada de forma específica, devendo estar contemplada na composição de custos da contratada, não gerando ônus adicional para o Sebrae/PR.

10.10.8.6 O processo de transferência de conhecimento deverá contemplar, no mínimo:

- a) relação das soluções, projetos e demandas em andamento, com indicação das atividades concluídas e pendentes;
- b) registro de problemas, riscos e pontos de atenção relacionados aos sistemas e soluções;
- c) disponibilização e organização da documentação técnica das soluções desenvolvidas;
- d) descrição das tecnologias utilizadas, incluindo orientações para funcionamento, manutenção e evolução;
- e) disponibilização da documentação de usuário, quando aplicável;
- f) recomendações técnicas para continuidade dos serviços.

10.10.8.7 A contratada deverá garantir que todos os artefatos produzidos durante a execução contratual estejam atualizados, organizados e disponíveis ao Sebrae/PR, incluindo, quando aplicável:

- a) códigos-fonte;
- b) scripts e integrações;
- c) documentações técnicas;
- d) configurações e parametrizações;
- e) acessos necessários aos ambientes.

10.10.8.8 A contratada deverá apoiar o processo de transição para nova contratada, quando aplicável, conforme orientações do Sebrae/PR.

10.10.9 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO, ATENDIMENTO E PRESENÇA

10.10.9.1 A contratada deverá garantir atendimento às demandas do Sebrae/PR durante o horário comercial da instituição, compreendido entre 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, respeitando os feriados do Sebrae/PR.

10.10.9.2 Eventuais atividades realizadas fora desse horário deverão ser previamente autorizadas pelo Sebrae/PR e não gerarão qualquer remuneração adicional.

10.10.9.3 Quando houver necessidade de execução presencial, o Sebrae/PR disponibilizará infraestrutura básica, incluindo espaço físico, mesas e cadeiras.

10.10.9.4 A contratada será responsável por fornecer todos os recursos necessários à execução dos serviços por seus profissionais, incluindo:

- a) equipamentos (notebooks);
- b) softwares;
- c) licenças; e
- d) demais ferramentas necessárias.

10.10.9.5 Os equipamentos utilizados deverão estar devidamente licenciados, sendo vedada a utilização de softwares irregulares ou com licenças vencidas.

10.10.9.6 Os equipamentos poderão ser conectados à rede do Sebrae/PR, desde que atendam às políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da instituição.

10.10.9.7 A contratada deverá garantir que seus profissionais cumpram as normas internas do Sebrae/PR quando estiverem em suas dependências.

10.10.9.8 O acesso às dependências do Sebrae/PR estará condicionado à identificação dos profissionais e ao cumprimento das regras de controle de acesso estabelecidas.

10.10.9.9 O Sebrae/PR poderá solicitar, sempre que necessário, a presença de profissionais da contratada para execução de atividades presenciais.

10.10.9.10 A contratada deverá atender às solicitações de presença no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, salvo prazo diferente acordado entre as partes.

10.10.9.11 Todos os custos relacionados à execução dos serviços, independentemente do local de realização, incluindo deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas, são de responsabilidade da contratada, estando contemplados no valor da UST, não sendo admitida qualquer cobrança adicional ao Sebrae/PR.

10.10.9.12 A contratada deverá garantir a disponibilidade de seus profissionais para participação em reuniões, interações e atividades necessárias à execução dos serviços, conforme convocação do Sebrae/PR, de forma remota ou presencial.

10.11 PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

10.11.1 Todas as informações obtidas ou acessadas pela contratada durante a execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou utilização para qualquer finalidade que não estejam diretamente relacionada à execução do contrato.

10.11.2 Todos os produtos, informações, estudos, relatórios, documentos, imagens, códigos-fonte, scripts, artefatos de desenvolvimento e quaisquer outros materiais produzidos ou manipulados no âmbito desta contratação serão de propriedade exclusiva do Sebrae/PR.

10.11.3 É vedado à contratada reproduzir, compartilhar, comercializar ou utilizar tais materiais para qualquer finalidade diversa da execução contratual, salvo mediante autorização prévia e formal do Sebrae/PR.

10.11.4 Os profissionais da contratada que atuarem na execução dos serviços receberão credenciais de acesso individuais, pessoais e intransferíveis, concedidas exclusivamente para a execução das atividades autorizadas.

10.11.5 É vedado o compartilhamento dessas credenciais com terceiros, sob pena de responsabilização nos termos da legislação vigente.

10.11.6 A contratada deverá comunicar imediatamente ao Sebrae/PR qualquer ocorrência, incidente ou anormalidade que possa comprometer a segurança das informações ou a adequada execução dos serviços.

10.11.7 A contratada deverá solicitar, de forma tempestiva, a revisão, alteração ou revogação de acessos sempre que ocorrer:

- a) substituição de profissionais;
- b) alteração de função ou responsabilidade;
- c) desligamento de profissionais envolvidos na execução do contrato.

10.11.8 A contratada deverá garantir que as soluções, códigos ou componentes utilizados na execução dos serviços não infringam direitos de propriedade intelectual de terceiros.

10.11.9 Caso ocorra qualquer reivindicação ou ação judicial relacionada a tais direitos, a contratada será responsável por todos os prejuízos decorrentes, incluindo custos processuais, honorários advocatícios e demais despesas.

10.11.10 O acesso remoto aos ambientes tecnológicos do Sebrae/PR deverá observar integralmente as políticas de segurança da informação da instituição e atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

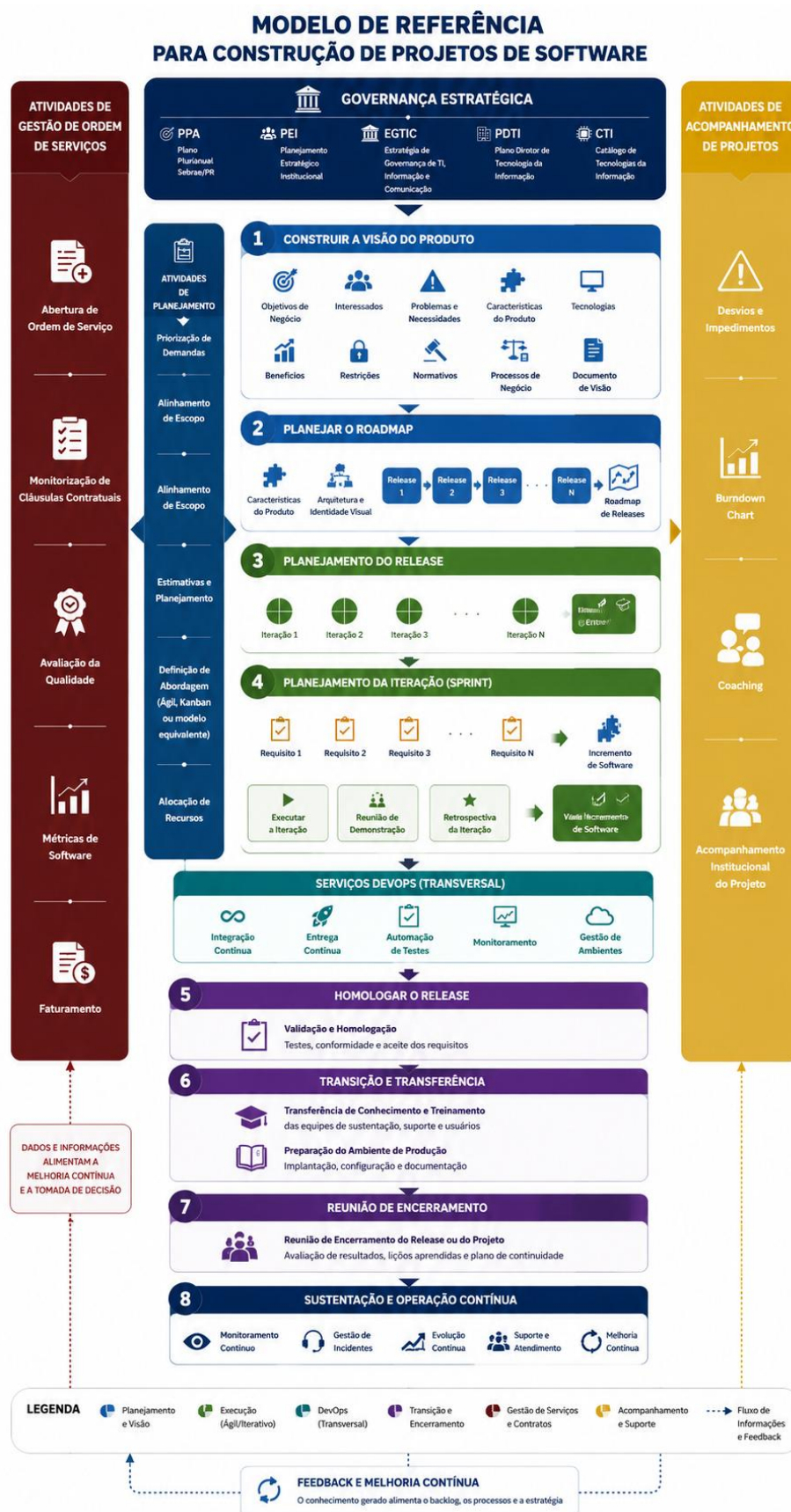
- a) solicitação e autorização formal prévia para concessão de acesso;
- b) utilização exclusiva dos mecanismos e procedimentos definidos pelo Sebrae/PR;
- c) vedação ao armazenamento de credenciais ou senhas em sistemas, aplicações ou bases externas não autorizadas.

10.11.11 A contratada deverá cumprir integralmente a Política de Segurança da Informação do Sebrae/PR, bem como as normas relacionadas à proteção de dados.

10.11.12 A contratada deverá garantir que as atividades realizadas no âmbito do contrato estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e administrativas para proteção dos dados tratados.

11 PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DO SEBRAE

11.1 Modelo de referência



11.2 VISÃO GERAL DO PROCESSO

11.2.1 O Sebrae/PR definirá, no início de cada projeto ou demanda, a abordagem de execução a ser adotada, priorizando metodologias ágeis, como Scrum, Kanban ou modelos equivalentes, conforme a natureza e complexidade da demanda.

11.2.2 A abordagem definida será comunicada à contratada e deverá ser observada durante a execução dos serviços, podendo ser ajustada, quando necessário, mediante alinhamento entre as partes.

11.2.3 Artefatos

11.2.3.1 Consideram-se artefatos, para fins do Termo de Referência, todos os elementos produzidos durante o ciclo de desenvolvimento de software, incluindo, mas não se limitando a:

- a) histórias de usuário ou requisitos;
- b) casos e evidências de teste;
- c) diagramas de arquitetura e modelagem;
- d) scripts de banco de dados e de ambiente;
- e) códigos-fonte e componentes desenvolvidos;
- f) documentações técnicas e funcionais;
- g) relatórios e registros de execução.

11.2.3.2 Todos os artefatos produzidos no âmbito desta contratação são de propriedade exclusiva do Sebrae/PR, conforme definido no Termo de Referência.

11.2.4 A contratada deverá entregar e manter atualizados todos os artefatos necessários à compreensão, manutenção e evolução das soluções desenvolvidas.

11.2.5 Os artefatos deverão ser armazenados e versionados em ambientes ou repositórios definidos pelo Sebrae/PR, garantindo rastreabilidade, controle de versões e acesso pela equipe de gestão do contrato.

11.2.6 A utilização ou disponibilização de artefatos fora dos ambientes autorizados deverá ocorrer apenas mediante autorização prévia do Sebrae/PR, observadas as políticas de segurança da informação.

11.2.7 A contratada deverá garantir que todos os artefatos estejam organizados, documentados e acessíveis ao Sebrae/PR durante toda a vigência do contrato e ao seu término.

11.3 Papéis e Responsabilidades no Desenvolvimento de Sistemas

11.3.1 Papéis e Responsabilidades do SEBRAE/PR

Nome do Papel	Atividades que é responsável ou que participa como um dos responsáveis pela execução
Gestor do Contrato (Designado pela UTIC)	Avaliar a conveniência de conceder acesso a outras pessoas para que possam emitir pedidos pelo SSGC – Módulo de Gestão de Contratos (ERP), visando com essa medida não criar gargalos operacionais na unidade.

	• Ler o contrato, bem como todos os seus anexos, de forma a conhecer o(s) contrato(s) sob sua responsabilidade e de todas as suas disposições; • Assinar o contrato, atestando que leu e está ciente das condições e obrigações previstos do instrumento; • Definir, a seu critério, rotina de relacionamento com o fornecedor para alinhar necessidades e expectativas, bem como pactuar eventuais ações de melhoria; • Acompanhar a vigência do contrato firmado, solicitando sua renovação com antecedência, bem como gerir os valores e/ou quantitativos previstos no documento, atuando de forma a respeitar os valores estabelecidos na contratação/aquisição; • Assegurar que os valores pagos estão de acordo com o previsto no contrato; • Abrir/gerar Ordem de Serviço (OS), ou apoiar a área de negócio na abertura da OS; • Tratar Faturamento de OS;
Fiscal Técnico (Designado pela UTIC)	• Ler o contrato, bem como todos os seus anexos, de forma a conhecer de forma plena e minuciosa o contrato sob sua responsabilidade e de todas as suas disposições; • Atestar a execução do contrato integral ou parcialmente; • Assegurar o cumprimento integral das obrigações de cada uma das partes envolvidas; • Registrar todas as ocorrências positivas e negativas da execução contratual; • Comunicar à contratada sempre que identificado qualquer descumprimento ao avençado, com vistas a resolver o problema e demandar ao gestor, caso as tratativas não surtam o efeito desejado;

	• Abrir/gerar Ordem de Serviço (OS), ou apoiar a área de negócio na abertura da OS; • Tratar Faturamento de OS; • Fiscalizar os aspectos administrativos do contrato (ex: emissão de certidões);
Dono do Produto (<i>Product Owner – PO</i>) e/ou Responsável Técnico do Projeto (Designado pela UTIC, responsável pelo sistema em desenvolvimento/manutenção) Atua como fiscal demandante dos serviços, podendo solicitar apoio da própria área demandante (gestora do sistema) nas atividades de fiscalização contratual. A critério do Sebrae/PR, poderá ser estabelecido um PO da área de negócio e um PO técnico da UTIC.	• Avaliar, Aceitar ou Rejeitar Serviços; • Aprovar estimativas da PC/SS; • Tratar Faturamento de Proposta Comercial/Solicitação de Serviço; • Receber Serviços de PCs/SSs; • Participar da construção da Visão do Produto; • Realizar a priorização das Histórias de Usuário; • Planejar o Roadmap; • Planejar o Release; • Validar Incremento de Software; • Homologar o Release; • Participar, sempre que possível, dos ritos do Scrum;

11.3.2 Papéis e Responsabilidades da CONTRATADA

Nome do Papel	Atividades que é responsável, participa ou apoia na execução
Scrum Master (Ágil) ou Gestor do projeto (RUP) Atua como ponto focal entre a equipe de desenvolvimento e o time do Sebrae/PR; Realiza ritos Scrum/RUP junto à equipe de desenvolvimento conforme deliberações do Sebrae/PR;	• Reunião de Planejamento da Iteração; • Executar a Iteração; • Reunião de Demonstração da Iteração; • Reunião de Retrospectiva da Iteração; • Reunião Diária (<i>Daily Meeting</i>);
Time de Desenvolvimento	• Reunião de Planejamento da Iteração; • Executar a Iteração; • Reunião de Demonstração da Iteração; • Corrigir Não Conformidades da Proposta Comercial (PC)/ Solicitação de Serviço (SS);

Preposto e/ou responsável técnico designado pela contratada	• Realizar estimativa da quantidade de serviços, baseado no repertório de estimativas; • Monitorar e Controlar Obrigações Advindas de Cláusulas Contratuais; • Tratar questões relativas ao faturamento de PC/SS junto aos fiscais (níveis de serviços, quantidade de serviços, relatório mensal de serviços); • Executar as demais atividades descritas no termo de referência;
---	---

11.4 FLUXO DE ATIVIDADES DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO

11.4.1 Quando do uso de metodologia ágil, as Sprints terão duração de 15 (quinze) dias corridos, sendo que este prazo será confirmado pelos Analistas do Sebrae/PR, a cada projeto de desenvolvimento. O Sebrae/PR, a seu critério, poderá alterar este prazo.

11.4.2 O P.O. definirá, para cada Sprint, um “objetivo da Sprint”. A partir do objetivo, serão definidos, na reunião de planejamento da Sprint (planning), as histórias de usuário / atividades que deverão ser entregues ao final daquela Sprint/Fase.

11.4.3 As histórias da Sprint/Fase serão definidas em comum acordo com a contratada, respeitando a prioridade da área de negócio. Entretanto, a partir dessa definição, fica firmado o compromisso com a entrega daquelas histórias.

11.4.4 As histórias serão retiradas do product backlog e incluídas no sprint backlog de acordo com a capacidade operacional da equipe, prioridade definida pelo Product Owner (PO) e planejamento aprovado para a Sprint/Fase.

11.4.5 Caso a equipe da contratada finalize as histórias de usuário/atividades planejadas antes do prazo definido para a Sprint, poderá solicitar autorização do analista responsável do Sebrae/PR para iniciar a execução de outras histórias/atividades que já estejam especificadas (preparadas) no backlog. A autorização será dada a critério do Sebrae/PR.

11.5 PROCESSO E DESENVOLVIMENTO

11.5.1 A metodologia será utilizada sempre que houver a necessidade de desenvolver um novo projeto, respeitando aspectos como tamanho, complexidade etc.

11.5.2 O uso da metodologia é obrigatório para as empresas contratadas. Eventualmente serão aceitos documentos elaborados pela contratada que sejam similares ou correspondam àqueles estabelecidos na MDS. Cabe ao gerente do projeto do Sebrae/PR o aceite destes documentos.

11.5.3 Abaixo é apresentada a relação de documentos mínimos obrigatórios:

11.5.4 Documento de Solicitação de Projeto/Manutenção - este documento deve ser preenchido pelo demandante e após análise da UTIC é encaminhado aos fornecedores para elaboração da proposta do projeto.

11.5.5 Documento de Requisitos Funcionais - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor e enviado ao Sebrae/PR para validação.

11.5.6 Proposta Técnica e Comercial - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor, a cada projeto demandado pelo Sebrae/PR.

11.5.7 Detalhamento das USTs - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor para cada demanda, contendo a estimativa das USTs previstas, classificação de complexidade, memória de cálculo utilizada e respectivos itens do repertório de estimativas aplicados à solução.

11.5.8 Cronograma - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor e inserido na Proposta do Projeto, devendo ainda ser atualizado ao longo do projeto.

11.5.9 Plano do Projeto - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor para o qual a demanda foi distribuída, devendo ser apresentado na reunião de início do projeto (kickoff). Havendo alterações, ele deve ser atualizado ao longo do projeto.

11.5.10 Caderno de Testes e Evidências - este documento deve ser elaborado pelo fornecedor e enviado ao Sebrae PR para aprovação.

11.5.11 Homologação – evidência da Homologação e aprovação da implantação, esta aprovação deve ser feita pelo demandante do projeto (Sebrae/PR).

11.5.12 Aceite do Projeto, poderá ser realizado por e-mail ou através de um documento assinado pelo demandante (Sebrae/PR).

11.5.13 Outros Documentos de Acompanhamento do Projeto – atas de reunião, status report, e-mails, entre outros, conforme definido entre o Gerente de Projetos do Sebrae/PR] e o fornecedor.

11.6 Processo

11.6.1 A metodologia está baseada em 5 (cinco) etapas que serão descritas a seguir:

11.6.2 ETAPA 1 – SOLICITAÇÃO INICIAL

11.6.2.1 A solicitação de uma nova solução/projeto/manutenção é realizada através de uma solicitação na Central de Serviços Compartilhados (CSC). Este chamado será direcionado ao Analista de Negócios responsável pelo atendimento da Unidade demandante no caso de projetos ou a diretamente para Licitante no caso de manutenção.

11.6.2.2 O demandante preenche todas as informações necessárias conforme formulário de solicitação disponível na Central de Serviços Compartilhados (CSC).

11.6.2.3 Este formulário contempla a descrição da necessidade dos requisitos exigidos da solução a ser desenvolvida, Descrição detalhada da Solicitação, Justificativa da Solicitação, etc.

11.6.2.4 Caso o solicitante tenha informações adicionais, podem ser inseridas nos anexos do chamado.

11.6.2.5 Com base nesta solicitação, a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) avalia a viabilidade do projeto/manutenção, com base no levantamento e estimativa realizados.

11.6.3 ETAPA 2 – LEVANTAMENTO DE REQUISITOS E PLANEJAMENTO DO PROJETO

11.6.3.1 Esta etapa é utilizada para detalhar os requisitos do projeto e elaborar os documentos utilizados para o descritivo funcional e o plano de projeto. O descritivo funcional apresenta as funcionalidades que serão implementadas no sistema para atender a demanda. Já o plano de projeto descreve como o projeto será conduzido, quais produtos serão entregues e os prazos.

11.6.3.2 O cronograma gerado nesta etapa deve ser incluído na ferramenta de controle de projeto (CSC) pelo gerente de projetos do Sebrae/PR.

11.6.3.3 Esta etapa somente será executada após aprovação do escopo, tempo e custo do Projeto.

11.6.3.4 O levantamento e as estimativas deverão ser realizados conforme o repertório de estimativas definido nesta contratação, observando os fatores referenciais de complexidade, critérios de razoabilidade e demais regras previstas no item 18 deste termo de referência.

11.6.3.5 O Sebrae/PR poderá solicitar revisão, detalhamento ou justificativa complementar das estimativas apresentadas pela contratada, inclusive quanto à classificação de complexidade, quantitativos de UST e itens do repertório utilizados, podendo rejeitar estimativas consideradas incompatíveis com a natureza ou escopo da demanda.

11.6.4 ETAPA 3 – DESENVOLVIMENTO

11.6.4.1 O desenvolvimento trata da construção de soluções/manutenções. Para essa etapa são descritos os casos de uso ou histórias de usuários para desenvolvimento.

11.6.4.2 A MDS do Sebrae/PR aceita nesta fase a documentação técnica emitida pela contratada, pois entende que não traz prejuízo aos controles da empresa.

11.6.4.3 Para acompanhamento de cada projeto/manutenção, será exigido que periodicamente seja apresentado um relatório de acompanhamento, informando etapas concluídas, em andamento, riscos e mitigações.

11.6.4.3.1 O relatório deverá conter, sempre que aplicável:

- a) atividades concluídas;
- b) atividades em andamento;
- c) riscos e impedimentos;
- d) mitigação adotada;
- e) estimativa de consumo e saldo de USTs da demanda.

11.6.4.4 Os projetos podem ter acompanhamento definido pelo gerente do projeto UTIC e acordado com o solicitante.

11.6.4.5 O desenvolvimento e a implantação das soluções deverão observar práticas de DevOps, versionamento, rastreabilidade, automação de deploy e gerenciamento de ambientes definidos pelo Sebrae/PR, conforme padrões estabelecidos no item 6 deste termo de referência.

11.6.5 ETAPA 4 – TESTES E HOMOLOGAÇÃO

11.6.5.1 A etapa de testes é realizada de acordo com os documentos Plano de Testes e Caderno de Testes. Ambos serão utilizados pela UTIC na validação das codificações e pelo solicitante no processo de homologação da solução.

11.6.5.2 As etapas abaixo devem ser seguidas nesta fase:

I. A contratada deve executar o caderno de testes na base de homologação antes de liberar para homologação do Sebrae/PR.

II. O prazo de homologação será aquele definido no termo de referência desta contratação. Ao final deste prazo a contratada deve notificar o Sebrae/PR, devendo obter a confirmação do recebimento formalmente (e-mail ou outro). Caso seja encontrado algum erro, o prazo fixado se extingue e fica a critério do Sebrae/PR os prazos de homologação.

III. A contratada deve notificar por e-mail e ter a confirmação do recebimento formalmente (e-mail ou outro), sempre que uma nova versão estiver disponível para homologação pelo Sebrae/PR. A contratada deve passar para o Sebrae/PR o nome do técnico responsável pela execução dos testes.

IV. Para grandes projetos, ou entregas com mais de 5 requisitos, deverá ser agendado com uma pessoa da contratada uma demonstração, presencial ou remota, utilizando a base de homologação.

V. O Sebrae/PR deve entregar um documento para a contratada com o detalhamento de cada erro ou problema. Deve ser feita a confirmação do recebimento formalmente (e-mail ou outro).

VI. Havendo erros na versão entregue, os prazos de correção deverão observar os níveis de severidade e os SLAs definidos no Termo de Referência e demais anexos desta contratação.

VII. Os prazos começam a contar a partir da entrega do documento com o detalhamento dos erros para a contratada e se referem a entrega total das correções dos itens levantados.

VIII. Ao fim destes prazos, deve ser gerada uma nova versão na base de homologação e a notificação para o Sebrae/PR via e-mail.

IX. A contratada deve reportar para a equipe de infraestrutura de TI do Sebrae/PR, eventuais bloqueios feitos pelo F5 (Web Application Firewall) em ambiente de desenvolvimento e homologação. Será disponibilizado para as contratadas o acesso de leitura ao F5.

X. O processo de deploy em homologação é de responsabilidade da contratada.

XI. O projeto só será considerado entregue quando todos os requisitos tiverem sido entregues e todos os erros, sejam eles impeditivos ou não, estiverem corrigidos.

XII. O Sebrae/PR deve formalizar o aceite do projeto em ambiente de homologação e a partir disso começa a contar o prazo de garantia previsto em contrato, desde que não haja impeditivos para a implantação em produção.

11.6.5.3 Caso a contratada ou o Sebrae/PR encontrem diferença entre os ambientes de homologação e produção, deve ser reportado para a equipe de infraestrutura.

12 OBRIGAÇÕES DAS PARTES

I. Do SEBRAE/PR:

- a) prestar à CONTRATADA todas as informações necessárias à execução dos serviços;
- b) conferir os serviços prestados e a nota fiscal, observando a presença de informações necessárias e respectivos valores;
- c) efetuar os pagamentos após a aprovação da execução do serviço, na forma prevista neste instrumento;
- d) solicitar o reparo, a adequação do serviço ou a substituição de produtos e equipamentos do contrato em que se verificarem defeitos ou incorreções;
- e) atestar, em documento hábil, o serviço prestado, após conferência prévia;
- f) conferir os preços, quantidades e especificações, inclusive eventuais marcas de produtos indicados na nota fiscal, bem como, verificar prazos de entrega, especificações e quantidades em conformidade com o estabelecido no instrumento contratual;
- g) emitir, por e-mail, comunicados de inconformidade à CONTRATADA, quando não cumpridas as condições estabelecidas expressamente neste instrumento;
- h) notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, quando observadas irregularidades no cumprimento do contrato ou, ainda, quando os comunicados de inconformidade mencionados na alínea anterior não surtirem efeito.
- i) designar gestor e fiscal do contrato responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual;
- j) avaliar, validar e homologar os produtos, entregas, artefatos e serviços executados pela CONTRATADA;
- k) fornecer os acessos, permissões, informações técnicas e esclarecimentos necessários à execução dos serviços observadas as normas internas do SEBRAE/PR;
- l) definir a priorização das demandas, aprovar o planejamento das entregas e acompanhar sua execução;
- m) comunicar à CONTRATADA, alterações relevantes em ambientes, sistemas, processos ou padrões tecnológicos que possam impactar a execução contratual;

n) solicitar a substituição de profissionais da CONTRATADA que não atendam aos requisitos previstos no contrato ou apresentem desempenho incompatível com as necessidades da contratação;

o) fornecer acesso às dependências do SEBRAE/PR, quando necessário à execução dos serviços.

II. Da CONTRATADA:

a) atender às solicitações do SEBRAE/PR, realizando os trabalhos com alto nível de profissionalismo;

b) executar o objeto do contrato em estrita conformidade com as disposições constantes no contrato e no edital;

c) responsabilizar-se integralmente por todo e qualquer dano, prejuízo ou ofensa que, de forma direta ou indireta, possa resultar ao SEBRAE/PR ou a terceiros, decorrentes dos serviços prestados pela CONTRATADA, por meio de seus empregados, prepostos ou terceiros, independentemente de culpa, dolo, imperícia ou negligência, exceto em casos fortuitos ou de força maior previstos no Código Civil Brasileiro, ficando o SEBRAE/PR, de qualquer forma, isento de toda e qualquer reclamação ou ressarcimento;

d) arcar com todos os encargos decorrentes da presente contratação, especialmente os referentes a tributos, encargos sociais, contribuições para a Previdência Social, e demais despesas diretas ou indiretas;

e) informar ao SEBRAE/PR a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato;

f) manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

g) manter cadastro atualizado junto ao Portal CND's do SEBRAE/PR com todas as certidões de regularidade fiscal necessárias.

h) comunicar ao SEBRAE/PR, por escrito, qualquer irregularidade na execução deste contrato;

i) apresentar a cobrança, mediante apresentação de notas fiscais, contendo a descrição clara do fornecimento realizado, dentro dos parâmetros estabelecidos pelo SEBRAE/PR;

j) prestar os esclarecimentos julgados necessários, bem como informar e manter atualizado(s) o(s) número(s) de telefone, endereço eletrônico (e-mail) e o nome da pessoa autorizada para contatos;

k) adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso;

n) observar demais obrigações e responsabilidades previstas no Edital e SCC, independentemente de transcrição.

o) indicar formalmente preposto responsável pela interlocução com o SEBRAE/PR e pelo acompanhamento da execução contratual;

p) manter contato permanente com a gestão e fiscalização do contrato, participando das reuniões convocadas pelo SEBRAE/PR;

q) executar os serviços observando os padrões técnicos, arquiteturais, metodológicos e de segurança da informação definidos pelo SEBRAE/PR;

r) atender aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e demais requisitos de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;

s) registrar e manter atualizadas as demandas, atividades, evidências e informações relacionadas à execução dos serviços nas ferramentas definidas pelo SEBRAE/PR;

- t) corrigir, sem ônus adicional para o SEBRAE/PR, defeitos, falhas, inconsistências ou não conformidades identificadas nas entregas, inclusive durante o período de garantia;
- u) garantir que os profissionais alocados atendam aos requisitos mínimos de qualificação, formação, experiência e certificação previstos neste Termo de Referência;
- v) responsabilizar-se integralmente pela gestão, substituição, capacitação e desempenho dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, sem qualquer vínculo empregatício com o SEBRAE/PR;
- w) manter atualizados e organizados os artefatos, documentações técnicas e registros produzidos no âmbito da contratação;
- x) comunicar imediatamente ao SEBRAE/PR quaisquer incidentes, riscos, impedimentos ou problemas que possam impactar a execução dos serviços ou o cumprimento dos níveis de serviço;
- y) realizar, quando solicitado pelo SEBRAE/PR ou ao término do contrato, a transferência de conhecimento necessária à continuidade das soluções e serviços contratados;
- z) cumprir integralmente a Política de Segurança da Informação do SEBRAE/PR, bem como as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

13 SUBCONTRATAÇÃO

13.1 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, salvo autorização prévia e expressa do Sebrae/PR em casos excepcionais, permanecendo a contratada integralmente responsável pelas obrigações assumidas.

14 VIGÊNCIA

14.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por mais 12 (doze) meses, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

15 CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

15.1 A proposta será por lote único, sendo o valor máximo da UST de R\$ 236,40 (duzentos e trinta e seis reais e quarenta centavos).

16 MODELO DE PROPOSTA

16.1 Modelo de Proposta

Item	Modalidade	Unidade medida	Valor Máximo	Valor Proposto
1	Sustentação, suporte técnico, manutenção corretiva/evolutiva e projetos de desenvolvimento de soluções corporativas	Unidade de Serviços Técnico (UST)	R\$ 236,40	R\$

17 GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

17.1 Fica designado como gestora a colaboradora Maria Odette Alvarez (MAlvarez@pr.sebrae.com.br) e como fiscal a colaboradora Franciane Ghazal (FGhazal@pr.sebrae.com.br).

18 ESTIMATIVA DE CONSUMO

18.1. ESTIMATIVA DE CONSUMO

Item	Modalidade	Unidade medida	Volume Estimado (12 meses)	Volume Estimado (60 meses)
1	Sustentação, suporte técnico, manutenção corretiva/evolutiva e projetos de desenvolvimento de soluções corporativas	Unidade de Serviços Técnico (UST)	3.000 USTs	15.000 USTs

18.1.1 Com o objetivo de fornecer referência para dimensionamento operacional, composição de proposta comercial e planejamento da execução contratual, apresenta-se abaixo o histórico aproximado de consumo de Unidade de Serviço Técnico (UST) relacionado a serviços similares ao objeto desta contratação:

- a) 4.000 (quatro mil) USTs relacionadas a serviços de sustentação, manutenção corretiva, evolutiva e suporte;
- b) 3.500 (três mil e quinhentas) USTs relacionadas a projetos de desenvolvimento e evolução de soluções.

18.1.2 Para fins deste Termo de Referência, são considerados projetos as demandas estimadas acima de 40 (quarenta) USTs.

18.1.3 Os quantitativos apresentados possuem caráter exclusivamente referencial e histórico, não constituindo obrigação mínima de consumo, garantia de faturamento ou compromisso de contratação por parte do Sebrae/PR.

18.1.4 As estimativas apresentadas têm finalidade exclusivamente orientativa e destinam-se a auxiliar as licitantes na elaboração de suas propostas e no dimensionamento operacional dos serviços.

18.2. PREMISSAS

18.2.1 A medição dos serviços será realizada com base na Unidade de Serviço Técnico (UST), considerando apenas atividades que gerem valor para o produto, processo ou solução entregue.

18.2.2 A Unidade de Serviço Técnico (UST) representa unidade de esforço técnico estimado, utilizada exclusivamente para fins de dimensionamento, estimativa e remuneração das demandas, não se configurando como medição de horas trabalhadas, posto de trabalho ou dedicação exclusiva de profissionais.

18.2.3 O dimensionamento das demandas deverá considerar atividades cujos resultados sejam perceptíveis ao negócio, evitando detalhamento excessivo de implementação técnica, sempre em alinhamento com os padrões definidos pelo Sebrae/PR.

18.2.4 A existência de uma atividade no Repertório de Estimativas não obriga sua utilização, cabendo ao Sebrae/PR definir, de forma justificada, quais atividades serão aplicáveis a cada demanda.

18.2.5 A definição final do enquadramento das atividades, da complexidade e da estimativa em UST é de responsabilidade do Sebrae/PR, considerando a proposta apresentada pela contratada.

18.3 ATIVIDADES REMUNERADAS INDIRETAMENTE

18.3.1 As atividades abaixo não serão remuneradas individualmente, devendo estar contempladas na estimativa das demais atividades:

- a) validações padrão de interface (campos, máscaras, obrigatoriedade e consistência básica);
- b) participação em reuniões operacionais, técnicas ou de acompanhamento;
- c) atividades de gestão, coordenação ou liderança da equipe;
- d) atividades de controle de versão, integração e publicação;

- e) documentação mínima e sucinta inerente à própria entrega das demandas, conforme padrões definidos pelo Sebrae/PR;
- f) ajustes simples realizados no contexto da execução da demanda;
- g) correções de defeitos identificados durante a própria execução da Sprint, desenvolvimento ou antes da homologação da entrega;
- h) atividades relacionadas à garantia da qualidade inerentes à entrega;
- i) pequenas adequações visuais ou textuais sem impacto funcional relevante.

18.3.2 As atividades descritas neste item são consideradas inerentes à execução dos serviços, inclusive para atendimento aos níveis de serviço (SLA) e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), não sendo passíveis de cobrança adicional.

18.4. REGRAS DO REPERTÓRIO DE ESTIMATIVAS

18.4.1 O Repertório de Estimativas estabelece valores referenciais máximos em UST para as atividades previstas neste Termo de Referência.

18.4.2 Para cada demanda, a contratada deverá apresentar estimativa em UST, devidamente justificada, observando:

- a) atividade executada;
- b) complexidade da demanda;
- c) esforço técnico especializado;
- d) integrações envolvidas;
- e) riscos técnicos;
- f) volume funcional da entrega

18.4.2.1 O Sebrae/PR avaliará a estimativa apresentada, podendo:

- a) aprová-la integralmente;
- b) solicitar ajustes;
- c) redefinir o enquadramento das atividades;
- d) revisar a classificação de complexidade;
- e) solicitar detalhamento técnico complementar.

18.4.3 A aprovação da estimativa pelo Sebrae/PR será condição obrigatória para execução e faturamento da demanda.

18.4.4 As estimativas e execuções das atividades deverão estar vinculadas às demandas registradas na ferramenta de gestão definida pelo Sebrae/PR.

18.4.5 O faturamento das USTs estará condicionado à homologação das entregas, conforme regras estabelecidas neste Termo de Referência.

18.4.6 Caso funcionalidades sejam excluídas do escopo, não haverá pagamento correspondente às atividades não executadas.

18.4.7 Caso novas funcionalidades sejam incluídas, deverá ser realizada revisão da estimativa, mediante aprovação prévia do Sebrae/PR.

18.4.8 Nos casos em que não houver item correspondente no Repertório de Estimativas, a estimativa deverá ser realizada por analogia ou justificativa técnica, sendo obrigatória a validação pelo Sebrae/PR.

18.4.9 A aplicação de estimativas por analogia deverá ser devidamente justificada pela contratada, cabendo ao Sebrae/PR a decisão final quanto à sua aceitação.

18.4.10 Os valores previstos neste repertório representam referências estimativas de esforço em UST, devendo a contratada apresentar estimativas compatíveis com a complexidade efetiva de cada demanda.

18.4.11 Para apoio à composição das estimativas, poderão ser utilizadas classificações de complexidade conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

18.4.12 A utilização de complexidade ou estimativa de esforço possui finalidade exclusivamente referencial, não representando equivalência direta entre UST e hora trabalhada.

18.4.13 O Sebrae/PR poderá revisar, atualizar, incluir, excluir ou reclassificar atividades, limites referenciais de UST e critérios de complexidade deste repertório a cada 6 (seis) meses, mediante justificativa técnica e preservado o equilíbrio contratual.

18.5 CRITÉRIOS DE COMPLEXIDADE

18.5.1 Complexidade Baixa

18.5.1.1 Demandas simples, parametrizações, pequenos ajustes operacionais, pequenas correções, ajustes visuais, configurações simples, scripts básicos, documentações sucintas e atividades operacionais de baixo impacto técnico.

18.5.2 Complexidade Média

18.5.2.1 Demandas que envolvam regras de negócio intermediárias, automações estruturadas, integrações moderadas, desenvolvimento de funcionalidades corporativas, relatórios analíticos, modelagens e evoluções relevantes.

18.5.3 Complexidade Alta

18.5.3.1 Demandas críticas ou estratégicas, envolvendo múltiplas integrações, arquitetura de solução, segurança, performance, elevada especialização técnica, alta complexidade funcional ou grande impacto operacional.

18.6 FATORES REFERENCIAIS DE COMPLEXIDADE

Complexidade	Fator Referencial
Baixa	0,6
Média	0,8
Alta	1,0

18.6.1 Os fatores de complexidade possuem finalidade exclusivamente referencial para apoio à análise de razoabilidade das estimativas apresentadas.

18.6.2 O Sebrae/PR poderá solicitar justificativas técnicas adicionais sempre que identificar divergência relevante entre estimativas de demandas similares.

18.7 REPERTÓRIO DE ESTIMATIVAS

18.7.1 As atividades previstas neste repertório poderão ser utilizadas de forma combinada para composição das demandas, conforme sua natureza, escopo e complexidade.

18.7.2 Tabela de estimativas

Código	Área	Descrição da Atividade	Complexidade	UST Máxima
A.1	Análise	Análise e definição da arquitetura da solução (Power Platform, SharePoint Online, Azure)	Alta	até 120
A.2	Análise	Especificação de capacidade (armazenamento, performance, licenças e serviços cloud)	Média	até 24
A.3	Análise	Análise de conformidade com LGPD aplicada à solução	Média	até 40
A.4	Análise	Desenho e arquitetura para evolução de sistemas legados	Alta	até 120
A.5	Análise	Modelagem de dados (Dataverse, SharePoint ou banco relacional)	Média	até 80
A.6	Análise	Levantamento e classificação de metadados e tipos documentais	Alta	até 120
A.7	Análise	Modelagem física e lógica de banco de dados	Média	até 24
A.8	Análise	Especificação funcional com protótipo de baixa fidelidade	Média	até 24
A.9	Análise	Especificação funcional com protótipo navegável	Média	até 32
B.1	Banco de Dados	Script para operação direta em banco de dados	Média	até 16
B.2	Banco de Dados	Criação/manutenção de tabela até 5 colunas	Baixa	até 2
B.3	Banco de Dados	Criação/manutenção de tabela acima de 5 colunas	Baixa	até 4
C.1	Configuração	Configuração inicial de ambiente	Média	até 8
C.2	Configuração	Configuração de metadados	Baixa	até 8
C.3	Configuração	Configuração de busca corporativa	Alta	até 40
C.4	Configuração	Configuração de páginas de resultado	Alta	até 120
C.5	Configuração	Configuração de URL	Baixa	até 24
C.6	Configuração	Configuração de e-Discovery	Alta	até 120
C.7	Configuração	Implantação de políticas de compliance documental	Alta	até 120
D.1	Desenvolvimento	Automação de processos e formulários	Média	até 60
D.2	Desenvolvimento	Desenvolvimento de formulários corporativos	Média	até 60
D.3	Desenvolvimento	Desenvolvimento de JOBs e automações temporais	Média	até 40

Este documento foi assinado eletronicamente por Franciane Ghazal.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código 1488-918F-0E23-F52F.

Este documento foi assinado eletronicamente por Franciane Ghazal.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código 1488-918F-0E23-F52F.

D.4	Desenvolvimento	Automação de regras de negócio	Média	até 40
D.5	Desenvolvimento	Dashboards com dados vivos	Alta	até 120
D.6	Desenvolvimento	Customização de notificações	Baixa	até 24
D.7	Desenvolvimento	Adequação de identidade visual e customização	Média	até 40
D.8	Desenvolvimento	Integração de dados entre sistemas	Alta	até 40
D.9	Desenvolvimento	Automação de sincronização de dados	Alta	até 40
D.10	Desenvolvimento	Solução para consumo de dados em relatórios	Média	até 80
D.11	Desenvolvimento	Apresentação de dados com Excel Services	Baixa	até 16
D.12	Desenvolvimento	Implantação de infraestrutura documental	Média	até 40
D.13	Desenvolvimento	Integração do SMG com sistemas internos	Média	até 40
D.14	Desenvolvimento	Criação de colunas de site	Baixa	até 8
D.15	Desenvolvimento	Criação e configuração de tipos de conteúdo	Baixa	até 8
D.16	Desenvolvimento	Definição de Site Collections	Baixa	até 8
D.17	Desenvolvimento	Criação de acervos temáticos e roteamentos	Média	até 16
D.18	Desenvolvimento	Integração com rede social corporativa ou Integração com serviços colaborativos e comunicação corporativa Microsoft 365	Média	até 24
D.19	Desenvolvimento	Dashboards e BI corporativo	Alta	até 120
D.20	Desenvolvimento	Implantação de solução Project Online/Azure	Alta	até 40
D.22	Desenvolvimento	Integração com Microsoft Teams, Outlook ou serviços Microsoft 365	Média	até 24
D.23	Desenvolvimento	Migração de conteúdo, documentos, listas, bibliotecas ou estruturas entre ambientes e plataformas	Alta	até 80
DC.1	Documentação	Manual do usuário	Baixa	até 40
DC.2	Documentação	Documento de revisão	Baixa	até 8
DC.3	Documentação	Documento de negócio	Média	até 32
DC.4	Documentação	Documento de especificação técnica	Média	até 24
DC.5	Documentação	Documento de especificação funcional	Média	até 24
E.1	Especificação	Refinamento e documentação de requisitos	Média	até 40
I.1	Integração	Disponibilização de Webservice/API	Média	até 12
I.2	Integração	Configuração inicial de integração	Média	até 8

P.1	Planejamento	Elaboração de backlog do produto	Baixa	até 8
P.2	Planejamento	Elaboração de backlog da Sprint	Baixa	até 4
M.1	Manutenção	Atualização de versão de plataforma	Alta	até 40
M.2	Manutenção	Correção de defeitos ou falhas identificadas após homologação ou em funcionalidades já implantadas em produção	Média	até 16
TR.1	Treinamento	Treinamento funcional, operacional ou técnico para usuários, equipes-chave ou administradores	Média	até 24
S.1	Suporte	Suporte técnico sobre uso de ferramentas	Baixa	até 24
S.2	Suporte	Sustentação técnica especializada em SharePoint Online, Power Platform e Microsoft 365	Média	até 24
S.3	Suporte	Criação, alteração, bloqueio, desbloqueio ou remoção de usuários, grupos e permissões	Baixa	até 2
S.4	Suporte	Configuração ou ajuste de permissões, compartilhamentos, heranças de acesso e governança documental	Média	até 8
O.1	Outros	Demandas não previstas expressamente neste repertório, classificadas por analogia técnica	Variável	A definir

18.7.3 Os quantitativos de UST apresentados na tabela representam limites máximos referenciais por atividade.

18.7.4 A estimativa das demandas deverá observar a natureza, escopo, complexidade e características técnicas das atividades solicitadas.

18.7.5 A remuneração ocorrerá exclusivamente com base nas USTs efetivamente aprovadas, entregues e homologadas pelo Sebrae/PR.

18.7.6 As atividades poderão ser utilizadas de forma combinada para composição das demandas, conforme sua natureza e complexidade.

18.7.7 Demandas não previstas expressamente neste repertório poderão ser classificadas por analogia técnica mediante justificativa e aprovação do Sebrae/PR.

18.7.8 A estimativa de UST previsto no parágrafo anterior constitui-se em mera previsão, não estando o SEBRAE/PR obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à CONTRATADA o direito de pleitear quaisquer tipos de indenização.

18.7.9 O contrato deve ser por valor orçamentário e não por quantitativo.

19 VALOR ORÇAMENTÁRIO

19.1 O valor orçamentário previsto para esta contratação é de R\$ 3.546.000,00 (três milhões quinhentos e quarenta e seis mil reais).

19.2 O valor orçamentário foi calculado com base na quantidade estimada multiplicado pelo valor máximo de cada UST para o período de 60 (sessenta) meses.

19.3 O SEBRAE/PR não está obrigado a realizar o valor descrito em sua totalidade, não cabendo à licitante vencedora, o direito de pleitear qualquer tipo de indenização.

Curitiba, 19 de junho de 2026.

FRANCIANE GHAZAL

DEMANDANTE

UNIDADE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Este documento foi assinado eletronicamente por Franciane Ghazal.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://sebraepr.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código 1488-918F-0E23-F52F.

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/1488-918F-0E23-F52F> 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: 1488-918F-0E23-F52F



Hash do Documento

93D0DA9699E8BB5C26617F11E163AB0847E00B867689075DB60EBFE3BC906A87

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 19/06/2026 é(são) :

☒ Franciane Ghazal - 067.806.919-09 em 19/06/2026 16:31 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Fri Jun 19 2026 16:31:10 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Location not available.

IP 201.44.246.158

Identificação: Autenticação de conta

Assinatura:



Hash Evidências:

B864AF56446ED5CD81527859C129664DF8E734AAA3CC333003E4CF288243E569

