

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

Pregão Eletrônico - RP nº 012/2010

1 – DO OBJETO

1.1 - Registro de Preços por 12 (doze) meses, para prestação de serviços, sob demanda, de desenvolvimento de sistemas e/ou implementação e manutenção nas linguagens JAVA, PHP, ASP e/ou ASP.NET e/ou C#.NET, COBOL, DELPHI e/ou POWER BUILDER, C++, em conformidade com o edital e seus anexos.

1.2 - Desenvolvimento de sistemas compreendendo as fases de definição de Requisitos, Anteprojeto, Especificação, Construção e Implantação.

1.3 - Implementação e Manutenção de Sistemas, compreendendo as fases de Especificação, Construção e Implantação.

2 – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1 - Processo de Desenvolvimento e/ou Implementação e Manutenção

2.1.1 – O Fluxo dos processos de desenvolvimento encontra-se relacionado no Apenso I do Termo de Referência com o detalhamento do processo dos serviços a serem contratados.

2.1.2 – O Fluxo dos processos de implementação e manutenção encontra-se relacionado no Apenso II do Termo de Referência com o detalhamento do processo dos serviços a serem contratados.

2.2 – O valor do Ponto de Função será especificado para cada linguagem item, sendo que nas situações que forem demandas somente de implementação ou manutenção, será feito um desconto (recorte) no valor do ponto de função da CONTRATADA no percentual de 20% (vinte por cento).

2.3 - Testes de Programas

2.3.1 - As atividades de testes de programas (controle e garantia da qualidade) deverão abranger os aspectos abaixo, independentemente da tecnologia utilizada:

2.3.1.1 - Teste Unitário: Verificação de um componente de um software, através de teste funcional, desenvolvido a partir da especificação das funções previstas para componente, e/ou de teste estrutural, desenvolvido a partir da descrição da estrutura do componente, e/ou dos atributos não funcionais definidos na “Definição de Requisitos de Software”.

2.3.1.2 - Teste de Integração: Técnica sistemática para construção da estrutura de programa, realizando-se ao mesmo tempo teste para descobrir erros associados a interfaces. O objetivo é, a partir dos módulos testados ao nível de unidade, construir a estrutura de programa que foi determinada pelo projeto. O teste de integração cuida das questões associadas ao duplo problema da verificação e construção de programas.

2.4 – Aderência ao Método de Desenvolvimento de Sistemas – MDS

2.4.1 – Cabe ressaltar que os produtos Termo de Abertura de Projeto – TAP, Modelo de Definição de Requisitos de Software – DRS, Modelo de Análise e Negócio- MAN e Modelo Físico do Sistema - MFS, encontram-se detalhados no Método de Desenvolvimento de Sistemas – MDS, disponível na página do PRODERJ (www.proderj.rj.gov.br).

3. PROVA PRÁTICA DE CONCEITO

3.1 - A Proponente de melhor proposta classificada submeter-se-á, antes da homologação do processo, a prova prática de conceito para validação da capacidade de fornecer ao Estado um processo gerenciável e transparente de trabalho, permitindo o acompanhamento total dos serviços em execução.

3.2 - A prova consistirá na demonstração de uma ferramenta integrada para gestão das ordens de serviço e da gestão dos requisitos de não conformidade, quando existirem, ambas com capacidade de atender aos requisitos mínimos e imprescindíveis descritos abaixo.

3.3 - A prova ocorrerá em no máximo 02 (dois) dias após fase de classificação das propostas, nas instalações do PRODERJ, com acompanhamento de técnicos da empresa e com a duração máxima de 4 (quatro) horas, podendo ser em um dos períodos abaixo:

- 09:00h às 13:00h; ou
- 14:00h às 18:00h.

3.3.1 - A Proponente poderá alocar até 4 (quatro) profissionais para a realização da prova.

3.3.2 - O acesso deverá ocorrer, impreterivelmente via Web, por meio de um desktop do PRODERJ, utilizando o Internet Explorer ou Firefox Mozilla como browser.

3.3.3 – A Proponente deverá criar uma conta na sua ferramenta Web, permitindo que o PRODERJ avalie todos os requisitos mínimos indicados.

3.4 - A prova será acompanhada por uma Comissão de Avaliação que averiguará se o resultado entregue atende aos requisitos especificados, por meio de um check-list que será preenchido no momento da execução da prova e no final assinado pela Proponente e pela Comissão de Avaliação.

3.4.1 - O resultado da prova será divulgado pelo site da PRODERJ em até 24 (vinte e quatro) horas após o término da prova.

3.5 - O participante será considerado reprovado na prova nas seguintes situações:

3.5.1 - Não apresentação da ferramenta que deverá ser acessada via Web, conforme definido neste termo.

3.5.2 - Não atendimento de qualquer um dos itens mínimos necessários descritos no item 12.2.4 do edital.

3.6 – Requisitos mínimos da ferramenta de gestão de ordens de serviço:

3.6.1 - Permitir que o CONTRATANTE realize abertura das Ordens de Serviço por meio de template padrão contendo:

3.6.1.1 - Número da Ordem de Serviço;

3.6.1.2 - Data/hora automática da abertura;

3.6.1.3 - Solicitante (nome, telefone, e-mail);

3.6.1.4 - Descrição dos serviços;

3.6.1.5 - Data/hora automática do aceite da Ordem de Serviço;

3.6.1.6 - Preposto (nome, telefone, e-mail);

3.6.1.7 - Estimativa de tamanho, em pontos de função (é imprescindível que o sistema permita anexar arquivo com a Planilha de Métrica);

3.6.1.8 - Custo estimado da Ordem de Serviço;

3.6.1.9 - Registro da homologação;

3.6.1.10 - Data/hora da homologação automática;

3.6.1.11 - Responsável pela homologação (nome, telefone, e-mail);

3.6.1.12 – Abertura de requisição de não conformidade;

3.6.1.13 - Motivo da requisição;

3.6.1.14 - Aceite definitivo;

3.6.1.15 - Data/hora automática do aceite definitivo;

3.6.1.16 - Responsável pelo aceite (nome, telefone, e-mail);

3.6.1.17 - Tamanho efetivo de demanda, em pontos de função;

3.6.2 – Permitir que sejam anexados arquivos de até 20 (vinte) MB.

3.6.3 - Permitir que a CONTRATADA avalie a demanda e proceda a análise preliminar, registrando na Ordem de Serviço a métrica em pontos de função;

3.6.4 - Permitir que a CONTRATANTE avalie a contagem de pontos de função apresentada e os prazos de entrega;

3.6.5- Capacidade de permitir trocas de mensagens internamente na ferramenta Web, para comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, não passíveis de serem apagadas por ambas as partes;

3.6.6 – Permitir criar painéis de controle com gráficos, permitindo o drill down até o nível das ordens de serviço.

3.6.7 – Permitir verificar os custos associados em cada ordem de serviço.

3.6.8 – Permitir que o CONTRATANTE crie e personalize seus próprios relatórios e painéis de controle, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.

3.7 – Requisitos mínimos da ferramenta para gestão de ocorrências e registros de não conformidade:

3.7.1 - Permitir que a CONTRATANTE registre ocorrências de erros ou melhorias;

3.7.2 – Permitir vincular a ocorrência a uma ordem de serviço;

3.7.3 – Permitir anexar uma imagem da tela do erro;

3.7.4 - Permitir classificar a ocorrência como aberta, em andamento, corrigida, fechada, cancelada ou reaberta;

3.7.5 – Permitir classificar a severidade da ocorrência entre baixa, média, alta ou urgente;

3.7.6 – Permitir classificar a ocorrência como solicitação de “melhoria”;

3.7.7 – Permitir visualizar relatórios por tipo de ocorrência, permitindo a filtragem;

4 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 A **CONTRATADA** deverá manter, sem custo para o **CONTRATANTE**, em caráter permanente à frente dos serviços, um preposto.

4.2 O preposto, além de possuir os conhecimentos e a capacidade profissional necessários, deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados.

4.2.1 O preposto deverá possuir os seguintes requisitos:

4.2.1.1 Formação de nível superior na área de Engenharia, Ciências da Computação, Tecnólogo em Processamento de Dados, Estatística, Matemática ou Administração de Empresas comprovada mediante diploma e/ou certificado;

4.2.1.2 Experiência em Gestão de Projetos de Sistemas, Metodologias de Projeto e Desenvolvimento de Sistemas, Modelagem de Dados e Negócios de no mínimo 08 (oito) anos, comprovada;

4.2.1.3 Certificação PMP comprovada mediante certificado do PMI;

4.2.1.4 Experiência comprovada na utilização de métrica da Análise de Pontos de Função, baseada na padronização do IFPUG V.4.2.

4.2.2 O preposto deverá atuar em todas as fases do projeto e/ou tarefa, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o alcance dos produtos/serviços contratados.

4.2.3 O preposto deverá prestar apoio técnico aos componentes da equipe da **CONTRATADA**.

4.2.4 O preposto deverá orientar e/ou executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização dos recursos de software e hardware disponíveis.

4.2.5 O preposto deverá responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução.

4.2.6 O preposto deverá garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo **CONTRATANTE**.

4.2.7 O preposto deverá repassar o conhecimento adquirido das tarefas previamente negociadas aos técnicos da **CONTRATADA** que venham a desempenhá-las.

4.2.8 O preposto deverá estar permanentemente à disposição do **CONTRATANTE**, nos dias úteis, no horário comercial entre 08:00 horas e 18:00 horas.

4.3 Garantir nos prazos contratados a entrega dos serviços, em meio magnético, que possam ser lidos na plataforma destinada ao produto/serviço contratado, conforme o objeto.

4.4 Designar profissionais de desenvolvimento qualificados a trabalhar com as metodologias, equipamentos e ferramentas previstas neste documento, com qualificações comprovadas pela experiência em projetos do mesmo tipo.

4.4.1 A Contratada deverá entregar, e manter atualizada, lista dos profissionais envolvidos em cada Solicitação de Serviço.

4.5 Controlar e acompanhar o cumprimento dos serviços contratados que serão realizados em suas instalações, ficando responsável por toda infra-estrutura técnica necessária.

4.5.1 Os serviços técnicos profissionais deverão ser executados com pessoal fornecido pela **CONTRATADA**, nas instalações e com recursos tecnológicos e físicos fornecidos pela mesma (off-site). Fica a critério do **CONTRATANTE**, excepcionalmente, a execução de parte dos serviços nas instalações do **CONTRATANTE** (on-site), podendo ser exigido que a **CONTRATADA** utilize seus próprios equipamentos.

4.6 Garantir que todo desenvolvimento, implementação/manutenção realizados durante o período do contrato ou mesmo correções que ocorrerem após cada contrato dos Aderentes, estejam compatíveis com os padrões especificados pelo Método de Desenvolvimento de Sistemas – MDS, que encontra-se disponível na página do PRODERJ (www.proderj.rj.gov.br) e pelos modelos apresentados nos Apêndices ao Termo de Referência.

4.7 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE** quanto à execução dos serviços contratados.

4.8 Garantir, para os sistemas que desenvolver ou alterar, durante a vigência do contrato, todo e qualquer tipo de manutenção decorrente de erros ou falhas cometidos na realização dos serviços, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**. O atendimento à execução das correções deverá ser imediato.

4.8.1 Essas manutenções compreendem a correção de erros ou falhas cometidas pela **CONTRATADA** no decorrer do desenvolvimento e/ou implementação/manutenção dos serviços e que estejam cobertos no período de garantia. Esses tipos de manutenção não estão associados a novas Ordens de Serviço e seus ônus serão cobertos pela **CONTRATADA**.

4.9 Garantir por um prazo de 12 (doze) meses, a partir do aceite final do **CONTRATANTE**, de cada Ordem de Serviço, todas as manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, sem ônus para o **CONTRATANTE**, independente da vigência contratual.

4.10 Entregar todos os produtos realizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, que terá direito de propriedade sobre os mesmos.

4.11 Aceitar que os programas de computador e sua documentação, de propriedade do **CONTRATANTE**, estão protegidos pela LEI FEDERAL nº 9.609 de 19.02.1998 e por tratados internacionais. Nenhuma parte desses programas de computador e sua documentação poderão ser divulgadas, reproduzidas, ou transmitida, sem autorização prévia do **CONTRATANTE**, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação ou quaisquer outros.

4.11.1 A **CONTRATADA** obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.

4.12 Entregar para o **CONTRATANTE**, nos prazos acordados, os códigos-fonte na linguagem de programação indicada, resultados dos testes realizados e demais arquivos produzidos e necessários à execução e documentação do aplicativo.

4.13 Entregar, no momento da rescisão de cada contrato, a documentação e o material de propriedade do **CONTRATANTE**.

4.14 Destruir no final, de cada contrato, os produtos de propriedade do **CONTRATANTE** que estejam em seu poder.

4.15 Atender a todas as especificações e requisitos entregues pelo **CONTRATANTE**.

4.16 Gerar as massas de testes necessárias à execução dos testes relativos aos programas construídos.

4.17 Arcar com todos os custos necessários ao bom andamento dos trabalhos, especialmente de viagem, hospedagem e transporte dos seus funcionários.

4.18 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas ou obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços.

4.19 Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionados aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

4.20 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

4.21 Arcar com todos os custos de aquisição e montagem de todos os recursos e da infraestrutura necessária para execução dos serviços contratados.

4.22 Disponibilizar ferramenta web para abertura e gestão das demandas, que proporcione ao **CONTRATANTE** a gerência e o acompanhamento do andamento dos serviços contratados.

4.23 Disponibilizar ferramenta web para gestão de ocorrências e registros de não conformidade.

4.24 Não se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do **CONTRATANTE**.

4.25 Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados ao **CONTRATANTE**. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens, os valores correspondentes deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da **CONTRATADA**, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo da demais sanções previstas no contrato.

4.26 Comunicar ao **CONTRATANTE**, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

4.27 Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.28 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, que tenham as qualificações técnicas constantes no Edital, cabendolhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade por parte do **CONTRATANTE**.

4.29 Não usar as informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste Termo de Referência.

4.30 Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar ao **CONTRATANTE**, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.

4.31 Efetuar o pagamento dos seguros, tributos, leis sociais e de toda e qualquer despesa referente aos serviços contratados e dos documentos a eles relativos, se necessários.

4.32 Atender a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas, no sentido do cumprimento deste Termo de Referência e da melhoria dos serviços executados.

4.33 Cumprir os prazos estipulados nos cronogramas aprovados, de comum acordo, oriundo dos serviços relacionados neste Termo de Referência.

4.34 Informar ao **CONTRATANTE** toda ocorrência que esteja prejudicando a prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviços acordados.

4.35 Responsabilizar-se pela aquisição de quaisquer softwares ou biblioteca de componentes necessários ao cumprimento do objeto.

4.6 Aceitar que o **CONTRATANTE** possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas neste Termo de Referência e/ou nos instrumentos que o integram.

4.37 Aceitar que o **CONTRATANTE** possa solicitar a substituição de qualquer profissional que considere inadequado para a função independente de explicação, cabendo à **CONTRATADA** a apresentação de novo profissional.

4.37.1 O **CONTRATANTE** poderá determinar a imediata retirada do local de trabalho do empregado que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, solicitando sua substituição imediata.

4.38 Assumir os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite da(s) Ordem(ns) de Serviço.

4.39 Atender a tabela abaixo para avaliação e planejamento de cada Ordem de Serviço:

| Tamanho do Aplicativo / Lote | Prazo de Avaliação (aceite da OS pela CONTRATADA) | Planejamento da Execução da OS (contado a partir do aceite) |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Até 100 PF | Até 02 (dois) dias úteis | Até 03 (três) dias úteis |
| Maior que 100 PF | Até 05 (cinco) dias úteis. | Até 08 (cinco) dias úteis. |

5 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas em CONTRATO.

5.2 Fornecer à **CONTRATADA**, documentos, informações e demais elementos que possuir, ligados ao futuro CONTRATO.

5.3 Assegurar aos técnicos credenciados pela CONTRATADA o acesso aos equipamentos para a execução dos serviços do objeto, resguardadas as normas de sigilo e segurança impostas pelo CONTRATANTE.

6 – DA MEDIÇÃO E DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços do objeto serão implementados conforme a demanda apresentada pelo **CONTRATANTE** que comunicará a **CONTRATADA** sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS (**Apenso IV**) e Solicitação de Serviço – SS (**Apenso III**).

6.1.1 Deste modo, o **CONTRATANTE**, somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as Ordens de Serviços – OS e Solicitação de Serviço – SS solicitadas e autorizadas pelo próprio.

6.2 O **CONTRATANTE** somente pagará a **CONTRATADA** os serviços efetivamente realizados em cada Ordem de Serviço, apurados ao final destes, de acordo com os procedimentos de medição, Item 6.6, estabelecidos neste Termo de Referência, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos para desenvolvimento de sistemas. (e a Implementação e Manutenção)

6.3 O pagamento será efetuado mediante fatura relativa aos serviços efetivamente realizados e somente será efetuado após o atesto do Gestor do respectivo contrato.

6.4 Cada fatura deverá concentrar somente as Ordens de Serviço expedidas para uma mesma Solicitação de Serviço.

6.5 Supervisão e Controle dos Serviços

6.5.1 A Ordem de Serviço – OS e a Solicitação de Serviço – SS serão instrumentos auxiliares para permitir a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização da execução dos serviços.

6.5.1.1 Ainda como instrumento de supervisão da execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá enviar ao **CONTRATANTE** relatórios de acompanhamento da Ordem de Serviço, sempre que solicitado.

6.5.2 A Solicitação de Serviço deverá seguir o modelo constante no **Apenso III**, do Termo de Referência.

6.5.3 A Ordem de Serviço deverá seguir o modelo constante no **Apenso IV**, do Termo de Referência.

6.5.4 As Ordens de Serviço deverão ser confeccionadas antes do início da execução de qualquer serviço.

6.6 – Medição dos Serviços

6.6.1 Os serviços serão solicitados, contratados e medidos utilizando-se a técnica de Análise em Pontos de Função (Function Points Analysis) conforme as especificações contidas no Manual de Práticas e Contagens (CPM - Counting Practices Manual) Versão 4.2 publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group).

6.6.2 Será adotada a técnica definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association) para a realização de contagens do tipo estimada, indicativa e detalhada.

6.6.3 Os serviços serão remunerados conforme item 9. – Critério de Faturamento , deste termo.

6.6.4 A determinação do quantitativo de Pontos de Função se dará através da contagem realizada, incluindo itens mensuráveis pela técnica de Análise de Pontos de Função e itens não mensuráveis calculados por meio da Tabela de Itens Não Mensuráveis.

6.6.5 O fator de ajuste seguirá as definições do manual de contagem (CPM).

6.6.6 A medição dos serviços tomará como referência às especificações e informações contidas nas Ordens de Serviço – OS e Solicitação de Serviço - SS e no resultado apurado da efetiva prestação do serviço a ser registrado em relatório de acompanhamento.

6.6.7 Quaisquer serviços executados pela **CONTRATADA** que não atendam os padrões de qualidade, não serão objeto de faturamento enquanto não forem corrigidos e serão devolvidos para serem refeitos, sujeitando-se, ainda, a **CONTRATADA**, às penalidades correspondentes a atrasos no cronograma de atendimento.

6.6.8 Para os itens não cobertos pela metodologia de contagem de pontos de função, será adotada tabela de itens não mensuráveis anexo xx, visando garantir tratamento padronizado e objetivo. A revisão desta tabela de itens não mensuráveis pode ser solicitada pelo Contratante ou pela Contratada , a cada período de 6 meses devendo ser negociada entre ambas as partes.

6.6.9 A contagem indicativa será realizada para a aceitação do serviço, tendo como base a Abertura de Projeto - TAP. A contagem estimativa será efetuada após as fases de Definição de Requisitos e Ante Projeto, e a contagem detalhada após a fase de Implantação, utilizando-se dos produtos gerados na fase de Construção

7 – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

7.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da **CONTRATADA** serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (doravante SLA) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos, a seguir, para o processo.

7.2 A análise dos resultados destas avaliações pelo **CONTRATANTE** poderá resultar em penalidades caso a **CONTRATADA** não cumpra com os seus compromissos de qualidade e pontualidade na entrega das demandas.

7.3 Os SLA's devem ser considerados e entendidos pela **CONTRATADA** como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto ao **CONTRATANTE**.

7.4 Os níveis de serviços serão fundamentados em dois itens de grande importância:

7.4.1 Índice Cumprimento de Prazos - é a capacidade da **CONTRATADA** de conclusão de um serviço dentro do prazo acordado junto ao **CONTRATANTE**. Quanto maior este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação.

7.4.1.1 - Métrica:

ICP = Índice de Cumprimento de Prazos**QOSC** = Quantidade de Ordens de Serviço Concluídas no prazo**QOSE** = Quantidade de Ordens de Serviço EntreguesEntão,
$$\text{ICP} = \text{QOSC} * 100 / \text{QOSE}$$

7.4.2 - Índice de Rejeições - estabelece um índice mínimo para rejeições para produtos entregues para homologação. Quanto menor este índice, melhor a qualidade das demandas entregues para homologação.

7.4.2.1 - Métrica:

IR = Índice de Rejeições**QOSR** = Quantidade de Ordens de Serviço Rejeitadas**QOSE** = Quantidade de Ordens de Serviço EntreguesEntão,
$$\text{IR} = \text{QOSR} * 100 / \text{QOSE}$$

7.5 - Níveis de Serviços

7.5.1 - Durante o período de Garantia os serviços estarão sendo avaliados pela **CONTRATANTE**, no atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequação/aprimoramento ao longo do tempo, por entendimento entre as partes.

7.5.2 - Os indicativos exigidos pelo **CONTRATANTE** estão na tabela abaixo:

| Acordo de Nível de Serviço – SLA Tabela de Níveis de Serviços | | |
|------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| Índice | Apuração | Nível de Serviço |
| Cumprimento de Prazo | no faturamento | 80% (Mínimo) |
| Índice de Rejeição | no faturamento | 5% (Máximo) |

7.6 - Processo de Aferição

7.6.1 – No fechamento de cada Solicitação de Serviço, será emitido pela **CONTRATADA**, um relatório de aferição considerando os índices de cumprimento de prazo e de rejeição, conforme subitem 7.5.2.

7.6.2 Caso não sejam cumpridos os acordos de nível de serviço estabelecidos no subitem serão creditados à **CONTRATANTE** 10 (dez) pontos de função de cada tecnologia empregada na referida prestação de serviço.

8. DA FISCALIZAÇÃO

8.1 A fiscalização do contrato a ser firmado será exercida por um representante do órgão **CONTRATANTE**, designado para o devido fim, nos termos prescritos no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

9. CRITÉRIOS DE FATURAMENTO

9.1 Processo de Desenvolvimento:

9.1.1. Cada projeto é coberto globalmente por uma Solicitação de Serviços – **Apenso III** e concluído por um Termo de Encerramento da Solicitação de Serviços – **Apenso VI**. As fases de Definição de Requisitos e Ante Projeto de cada projeto são cobertas por Ordens de Serviço – **Apenso IV** e concluídas por Termos de Encerramento das Ordens de Serviço – **Apenso V**. As fases de Especificação do Sistema, Construção e Implantação, serão cobertas por uma única Ordem de Serviço e concluídas com a emissão de um Termo de Encerramento de Ordem de Serviço, após a implantação.

9.1.1.1 Os marcos de faturamento de serviços medidos em pontos de função (PF) ocorrem após a homologação dos serviços ao final das seguintes fases:

- Fase de definição de requisitos
- Fase de ante projeto
- Fase de implantação

9.1.2. O Termo de Encerramento da Ordem de Serviço correspondente à etapa E-5 de revisão e homologação da DEFINIÇÃO DE REQUISITOS, autoriza o faturamento pela **CONTRATADA** dos serviços aprovados pelo **CONTRATANTE**, observado o critério abaixo:

Valor Faturado=Valor PF contratado * Qtd. PF aprovada para o total do Projeto * 0,10

9.1.2.1 A quantidade de pontos de função aprovada na etapa E-5, está registrada no Termo de Encerramento da Ordem de Serviço referente à fase de DEFINIÇÃO DE REQUISITOS - DRS, fase cujo escopo é a íntegra do projeto.

9.1.3 O Termo de Encerramento da Ordem de Serviço correspondente à etapa (E-7) de revisão e homologação do ANTE PROJETO autoriza o faturamento pela **CONTRATADA** dos serviços aprovados pela **CONTRATANTE**, observado o critério abaixo:

Valor Faturado=Valor PF contratado * Qtd. PF aprovada para o total do projeto * (0,30)

9.1.3.1 A quantidade de pontos de função aprovada na etapa está registrada no Termo de Encerramento da Ordem de Serviço referente a fase de ANTEPROJETO – MAN, fase cujo escopo é a íntegra do projeto .

9.1.4. O Termo de Encerramento da Ordem de Serviço correspondente à etapa E-13 de revisão e homologação da IMPLANTAÇÃO de cada iteração, autoriza o faturamento pela **CONTRATADA** dos serviços aprovados pela **CONTRATANTE**, observado o critério abaixo:

Valor Faturado=Valor PF contratado * Qtd. PF aprovada para cada iteração * (0,60 / Nº iterações)

9.1.4.1 Caso o sistema tenha mais de uma iteração o percentual desta fase deverá ser dividido proporcionalmente pelo número de iterações definidas .

9.1.4.2 Caso as iterações não possam ser implantadas por motivos técnicos quando da definição da iteração, a Homologação efetuada na fase E – 11 pela Contratante, poderá, a critério desta, antecipar a emissão do Termo de Encerramento da Ordem de Serviço para a referida iteração.

Marcos para Faturamento

| Definição de Requisitos | | | 10% do Projeto |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------|
| Anteprojeto | | | 30% do Projeto |
| Especificação Módulo A | Especificação Módulo B | Especificação Módulo Z | |
| Construção Módulo A | Construção Módulo B | Construção Módulo Z | |
| Implantação Módulo A | Implantação Módulo B | Implantação Módulo Z | |
| Fat.= nº de PF A x 0,6 | Fat.= nº de PF B x 0,6 | Diferença | |
| 60% do Projeto | | | |

9.2 Processo de Implementação e Manutenção:

Cada projeto é coberto globalmente por uma Solicitação de Serviço e concluído por um Termo de Encerramento da Solicitação de Serviço. As fases de cada projeto são cobertas por Ordens de Serviço e concluídas por Termos de Encerramento das Ordens de Serviço.

O marco de faturamento de serviços medidos em pontos de função (PF) ocorre ao término da fase de Implantação.

9.2.1 - O Termo de Encerramento da Ordem de Serviço correspondente à etapa E-9 de revisão e homologação do conjunto Especificação do Sistema, Construção e Implantação, autoriza o faturamento pela Contratada dos serviços aprovados pelo PRODERJ, observado o critério abaixo:

$$\text{Valor Faturado} = \text{Valor PF contratado} * \text{Quantidade PF aprovada para o total do Projeto}$$