

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO: Registro de Preços para prestação de serviços técnicos de informática para sustentação, análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, treinamento, suporte e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e/ou não presenciais, nos sistemas, módulos e serviços para atender as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

2. DA FINALIDADE

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – SENAR é uma instituição de direito privado, paraestatal, sem fins lucrativos, mantida pela classe patronal rural, com atuação nos 27 estados brasileiros.

O **SENAR-AR/MS** fomenta a educação voltada para produtores, trabalhadores rurais e seus familiares, e procura por meio de treinamentos e capacitações, mantê-los em sintonia com as exigências do mercado de trabalho, dando oportunidade para especialização e qualificação em diferentes ocupações. Atualmente o **SENAR-AR/MS** atua nas com: Formação Profissional Rural - FPR, Promoção Social - PS, Assistência Técnica e Gerencial - ATEG e Educação Formal à distância e presencial (Programa Rede e-Tec, Centro de Excelência e Faculdade CNA).

Devido à expansão de demandas solicitadas pelas áreas e unidades do **SENAR-AR/MS** e com uma sazonalidade não linear, surge a necessidade da área de desenvolvimento de sistemas do **SENAR-AR/MS** ter apoio externo nas entregas de projetos de desenvolvimento de software web, portais e aplicativos mobile, bem como na evolução dos sistemas legados.

Desse modo espera-se alcançar com a futura contratação, mais agilidade nas rotinas da Equipe de Tecnologia da Informação do **SENAR-AR/MS**, facilitando o acompanhamento e desenvolvimento de projetos da área, alavancando os projetos mais prioritários garantindo a segurança e confiabilidade das programações desenvolvidas e acima de tudo, contribuindo para o alcance dos objetos da instituição cumprindo com sua missão precípua.

3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. Os serviços necessários ao atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** são:

Item	Descritivo	Unid	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
01	Serviços técnicos de informática para sustentação, análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, transferência de conhecimento, suporte e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais nos sistemas, módulos e serviços.	UST	40.000	R\$ 92,08	R\$ 3.683.200,00

i) O valor total máximo estimado para a contratação é **R\$ 3.683.200,00** (três milhões seiscentos e oitenta e três mil e duzentos reais).

ii) Os valores acima mencionados são meramente referenciais e tem como única finalidade subsidiar as licitantes a elaborarem suas propostas, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso do **SENAR-AR/MS** para com o seu atendimento na execução do objeto.

iii) Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

Os serviços descritos nesta contratação NÃO possuem natureza continuada.

3.1.1. UNIDADE DE MEDIDA UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO).

3.1.1.1. Consiste na moeda usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pelo **SENAR-AR/MS**, a contratação será realizada em volume de UST anual.

3.1.1.2. A tabela de atividades descrita abaixo apresenta a relação de tipos de atividades passíveis de execução, bem como o valor de cada uma em termo de UST conforme a variação de sua complexidade. No ato da efetiva prestação de contas da execução das atividades elas serão discriminadas e o seu valor será calculado em UST, observando-se os quantitativos de UST previstos, e o grau de complexidade exigido para a sua efetiva realização.

ÁREA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	COMPLEX	TIPO	UST	Produto - Entrega
Análise e Projeto	Elicitar requisitos e elaborar ou manter documentação de solução de TIC segundo modelo ágil.	Especificar regra de negócio (Épico)	Simple	Por épico	2	Elaboração ou manter documentação de regra de negócio de sistemas segundo modelo ágil
			Médio		6	
			Complexo		8	
Análise e Projeto	Elicitar requisitos e elaborar ou manter documentação de solução de TIC segundo modelo ágil.	Especificar funcionalidade (histórias do usuário)	Simple	Por história	2	Elaboração ou manter documentação de funcionalidades do sistema segundo modelo ágil
			Médio		4	
			Complexo		6	
Análise e Projeto	Elicitar requisitos e elaborar ou manter documentação de solução de TIC segundo modelo ágil.	Definir conjuntos de tarefas por história usuário	Complexidade Única	Por história	2	Elaboração ou manter documentação de tarefas do sistema segundo modelo ágil

Análise e Projeto	Elicitar requisitos e elaborar ou manter documentação de solução de TIC segundo modelo ágil.	Especificar glossário (vocabulário de negócio) utilizando linguagem ubíqua de domínio por meio do Projeto Dirigido por Modelo.	Complexidade Única	Por Glossário	4	Elaboração ou manter documentação de glossário
Análise e Projeto	Elaborar Diagrama BPMN	Especificar diagramas dos macroprocessos, processos e subprocessos de negócio em notação BPMN	Simples	Por épico	4	Elaborar Diagrama BPMN
Análise e Projeto			Médio	Por épico	6	
Análise e Projeto			Complexo	Por épico	12	
Análise e Projeto	Cerimônias/Reuniões	Reunião de Planejamento de Sprint	Complexidade Única	Por Sprint e por profissional envolvido	4	Relatório da reunião
Análise e Projeto	Cerimônias/Reuniões	Reunião de Revisão de Sprint	Complexidade Única	Por Sprint e por profissional envolvido	4	Relatório da reunião
Análise e Projeto	Cerimônias/Reuniões	Reunião de Retrospectiva de Sprint	Complexidade Única	Por Sprint e por profissional envolvido	4	Relatório da reunião
Análise e Projeto	Cerimônias/Reuniões	Reunião Diária	Complexidade Única	Por dia útil da Sprint e por profissional envolvido	0,5	Relatório da reunião
Análise e Projeto	Cerimônias/Reuniões	Reunião de Alinhamento	Complexidade Única	Por dia e por profissional envolvido	4	Relatório da reunião
Análise e Projeto	Manter backlog	Elaboração e manutenção do backlog do produto	Complexidade Única	Por Sprint	4	Relatório da elaboração de backlog
Análise e Projeto	Elaborar backlog	Elaboração do backlog da Iteração (Sprint).	Complexidade Única	Por Backlog	2	Relatório da elaboração de backlog da iteração
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Baixa Fidelidade	Complexidade Única	Criar, por tela	8	Protótipo de tela criar mobile/web
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Baixa Fidelidade	Complexidade Única	Alterar por tela	4	Protótipo de tela alterar mobile/web
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Média Fidelidade	Complexidade Única	Criar, por tela	12	Protótipo de tela criar mobile/web
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Média Fidelidade	Complexidade Única	Alterar por tela	8	Protótipo de tela alterar mobile/web
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Alta Fidelidade	Complexidade Única	Criar, por tela	20	Protótipo de tela criar mobile/web
Análise e Projeto	Prototipação mobile/web	Alta Fidelidade	Complexidade Única	Alterar por tela	12	Protótipo de tela alterar mobile/web
Análise e Projeto	Especificação de teste	Criação de critérios de aceitação e cenários de testes	Simples	Por história	2	Relatório de especificação dos critérios de aceitação e cenários de testes
			Médio	Por história	4	
			Complexo	Por história	8	

Análise e Projeto	Arquitetura de software	Documento de arquitetura de software e infraestrutura, ou parecer técnico arquitetural.	Complexidade Única	Por Épico	20	Relatório de arquitetura de software e infraestrutura, ou parecer técnico arquitetural
DADOS	Execução de atividades de Administração de Dados, com suporte de ferramenta automatizada	–	Simple	por atividade	4	Execução de atividades de Administração de Dados, com suporte de ferramenta automatizada
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Execução de tarefas correlatas a tuning de queries, objetos e serviços de banco de dados	–	Simple	por atividade	4	Execução de tarefas correlatas a tuning de queries, objetos e serviços de banco de dados
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Execução de tarefas de monitoramento dos serviços dos SGBDs	–	Simple	por atividade	8	Execução de tarefas de monitoramento dos serviços dos SGBDs
			Médio		12	
			Complexo		20	
DADOS	Execução, implementação e investigação de auditoria em logs dos SGBDs	–	Complexidade Única	Por demanda	12	Execução, implementação e investigação de auditoria em logs dos SGBDs
DADOS	Execução, implementação de planos e rotinas de backups ou restore dos dados e metadados dos SGBDs	–	Simple	Por plano/rotina	4	Execução, implementação de planos e rotinas de backups ou restore dos dados e metadados dos SGBDs
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Execução, implementação de planos e rotinas de manutenção dos SGBDs;	–	Simple	Por plano/rotina	4	Execução, implementação de planos e rotinas de manutenção dos SGBDs;
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Implementação e manutenção de planos de segurança da informação para os SGBDs	–	Simple	Por plano/rotina	4	Implementação e manutenção de planos de segurança da informação para os SGBDs
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Realização e manutenção de ETL/Fato/dimensão/afins	–	Simple	Por plano/rotina	4	Realização e manutenção de ETL/Fato/dimensão/afins
			Médio		8	
			Complexo		12	
DADOS	Desenvolvimento/Manutenção de uma API a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade e integração do código no repositório definido;	–	Simple	por API	8	Desenvolvimento/Manutenção de uma API a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade e integração do código no repositório definido;
			Médio		12	
			Complexo		20	
DADOS	Suporte e manutenção de painéis em ferramentas de BI	–	Simple	Por Painel	2	Suporte e manutenção de painéis em ferramentas de BI
			Médio		4	
			Complexo		8	
DADOS	Elaboração de painéis em ferramentas BI	–	Simple	Por Painel	4	Elaboração de painéis em ferramentas BI

			Médio		8	
			Complexo		12	
DESENVOLVIMENTO	Elaboração de tela mobile/web	Nova	Complexidade Única	Nova	12	Elaboração de tela mobile/web
DESENVOLVIMENTO	Elaboração de tela mobile/web		Complexidade Única	Por campo distinto envolvido na tela	1	Elaboração de tela mobile/web
DESENVOLVIMENTO	Adaptação de tela mobile/web	Manutenção	Complexo	Adaptação baseada em existente, mas que contenha itens que exijam diagramação única (como um mapa ou imagem específica)	8	Adaptação de tela mobile/web
			Médio	Adaptação média baseada em existente	4	
			Simples	Adaptação simples.	2	
DESENVOLVIMENTO	Desenvolvimento de uma funcionalidade de sistema a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade, teste unitário e integração do código no repositório definido;	Nova	Simples	Por Funcionalidade	8	Desenvolvimento de uma funcionalidade de sistema a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade, teste unitário e integração do código no repositório definido;
			Médio		12	
			Complexo		20	
DESENVOLVIMENTO	Desenvolvimento de uma funcionalidade de sistema a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade, teste unitário e integração do código no repositório definido;	Manutenção evolutiva	Simples	Por Funcionalidade	4	Desenvolvimento de uma funcionalidade de sistema a partir de descrição técnica pré-elaborada, compreendendo codificação da funcionalidade, teste unitário e integração do código no repositório definido;
			Médio		8	
			Complexo		12	
DESENVOLVIMENTO	Criação de relatório, listagem ou gráficos de itens e sua paginação.	Novo	Simples	Por Funcionalidade	8	Criação de relatório, listagem ou gráficos de itens e sua paginação.
			Médio		12	
			Complexo		20	
DESENVOLVIMENTO	Manutenção de relatório, listagem ou gráficos de itens e sua paginação.	Manutenção evolutiva	Simples	Por Funcionalidade	4	Manutenção de relatório, listagem ou gráficos de itens e sua paginação.
			Médio		8	
			Complexo		12	
DESENVOLVIMENTO	Integração com sistemas externos	Novo	Simples		8	Integração com sistemas externos
			Médio		12	
			Complexo		20	
DESENVOLVIMENTO	Integração com sistemas externos	Manutenção evolutiva	Simples		4	Integração com sistemas externos
			Médio		8	
			Complexo		12	

DESENVOLVIMENTO	Implementar processos automatizados		Simple	Por processo	8	Implementar processos automatizados
			Médio		12	
			Complexo		20	
DESENVOLVIMENTO	Elaboração de documentação de uma API disponibilizada por web service;		Complexidade Única	Por domínio	8	Elaboração de documentação de uma API disponibilizada por web service;
DOCUMENTAÇÃO	Manual do usuário	Criação de manuais de uso da solução de TIC por macroprocesso, processos e subprocessos de negócio com as regras e procedimentos	Complexidade Única	Por Manual	20	Criação de manuais de uso da solução de TIC por macroprocesso, processos e subprocessos de negócio com as regras e procedimentos
DOCUMENTAÇÃO	Manual do usuário	Manutenção de manuais de uso da solução de TIC por macroprocesso, processos e subprocessos de negócio com as regras e procedimentos	Complexidade Única	Por Sprint	4	Manutenção de manuais de uso da solução de TIC por macroprocesso, processos e subprocessos de negócio com as regras e procedimentos
DOCUMENTAÇÃO	Documentação	Documento de revisão da Iteração demonstrando tudo que foi alcançado durante a Iteração em termos técnico e de negócio.	Complexidade Única	Elaboração por Iteração	4	Criação de documento de revisão da Iteração demonstrando tudo que foi alcançado durante a Iteração em termos técnico e de negócio.
DOCUMENTAÇÃO	Documentação	Elaboração de documento de retrospectiva.	Complexidade Única	Elaboração por Iteração	2	Elaboração de documento de retrospectiva.
DOCUMENTAÇÃO	Relatório	Elaboração de relatório de não conformidade contendo testes realizados com suas respectivas evidências que demonstram as não conformidades relatadas.	Complexidade Única	Elaboração, por iteração	4	Elaboração de relatório de não conformidade contendo testes realizados com suas respectivas evidências que demonstram as não conformidades relatadas.

MODELAGEM DE DADOS	Modelagem conceitual	Realizar modelagem de dados conceitual a partir dos requisitos do sistema e regras de negócio. Realizar a construção do modelo de dados conceitual tendo por objetivo identificar o correto conceito do requisito e sua modelagem conceitual e seu relacionamento com outras entidades de negócio.	Complexidade Única	Elaborar, por entidade	1	Realizar modelagem de dados conceitual a partir dos requisitos do sistema e regras de negócio. Realizar a construção do modelo de dados conceitual tendo por objetivo identificar o correto conceito do requisito e sua modelagem conceitual e seu relacionamento com outras entidades de negócio.
MODELAGEM DE DADOS	Modelagem conceitual	Realizar modelagem de dados conceitual a partir dos requisitos do sistema e regras de negócio. Realizar a construção do modelo de dados conceitual tendo por objetivo identificar o correto conceito do requisito e sua modelagem conceitual e seu relacionamento	Complexidade Única	Manter, por entidade	1	Realizar modelagem de dados conceitual a partir dos requisitos do sistema e regras de negócio. Realizar a construção do modelo de dados conceitual tendo por objetivo identificar o correto conceito do requisito e sua modelagem conceitual e seu relacionamento com outras entidades de negócio.
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Elaborar ou manter modelo de dados. Especificação do modelo de dados lógico e físico do sistema.	Complexidade Única	Elaborar, por tabela	1	Elaborar ou manter modelo de dados. Especificação do modelo de dados lógico e físico do sistema.
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Elaborar ou manter modelo de dados. Especificação do modelo de dados lógico e físico do sistema.	Complexidade Única	Manter, por tabela	1	Elaborar ou manter modelo de dados. Especificação do modelo de dados lógico e físico do sistema.
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Recursos do banco de dados - triggers	Complexidade Única	Criar, por trigger	4	
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Recursos do banco de dados - triggers	Complexidade Única	Manter, por trigger	4	
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Recursos do banco de dados - <i>Store procedures</i> e <i>Functions</i>	Simples	Por recurso	4	

MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Recursos do banco de dados - <i>Store procedures</i> e <i>Functions</i>	Médio	Por recurso	12	
MODELAGEM DE DADOS	Modelo Relacional	Recursos do banco de dados - <i>Store procedures</i> e <i>Functions</i>	Complexo	Por recurso	20	
OUTRAS	Realizar prova de conceito, homologação de novas ferramentas de testes e qualidade de software ou avaliação de uma nova tecnologia para uso em um projeto;	–	Complexidade Única	Por tecnologia	20	Realizar prova de conceito, homologação de novas ferramentas de testes e qualidade de software ou avaliação de uma nova tecnologia para uso em um projeto;
OUTRAS	Criação de relatório gerencial pontual		Complexidade Única	Por relatório	4	Criação de relatório gerencial pontual
OUTRAS	Criação de relatório de acompanhamento de projeto ou atividades		Complexidade Única	Por relatório	4	Criação de relatório de acompanhamento de projeto ou atividades
OUTRAS	Assessoria técnica ou de negócio		Complexidade Única	Por assessoria	4	Assessoria técnica ou de negócio
OUTRAS	Participação de reunião de definição estratégica e de negócio para solução de TIC, com elaboração de relatório ao final		Complexidade Única	Por reunião	4	Participação de reunião de definição estratégica e de negócio para solução de TIC, com elaboração de relatório ao final
PUBLICAÇÃO	Implantação de componentes da solução de TIC (trabalho completo, incluindo geração de builds, scripts etc.)	–	Complexidade Única	Por Componente	8	Implantação de componentes da solução de TIC (trabalho completo, incluindo geração de builds, scripts etc.)
PUBLICAÇÃO	Criação do fluxo automatizado de entrega, compilação, construção de executável e publicação de componentes da solução de TIC		Complexidade Única	Por Componente	12	Criação do fluxo automatizado de entrega, compilação, construção de executável e publicação de componentes da solução de TIC
PUBLICAÇÃO	Manutenção do fluxo automatizado de entrega, compilação, construção de executável e publicação de componentes da solução de TIC		Complexidade Única	Por Componente	4	Manutenção do fluxo automatizado de entrega, compilação, construção de executável e publicação de componentes da solução de TIC
SUORTE	Resposta à dúvida oriunda de suporte técnico	Suporte Técnico	Complexidade Única	Suporte	1	Resposta à dúvida oriunda de suporte técnico

SUPORTE	Implementação de correção oriunda de suporte técnico	Suporte Técnico	Complexidade Única	Suporte	2	Implementação de correção oriunda de suporte técnico
SUPORTE	Implementação de relatório pontual através de solicitação do suporte técnico	Suporte Técnico	Complexidade Única	Suporte	2	Implementação de relatório pontual através de solicitação do suporte técnico
SUPORTE	Execução de rotina pontual através de solicitação do suporte técnico	Suporte Técnico	Complexidade Única	Suporte	2	Execução de rotina pontual através de solicitação do suporte técnico
SUPORTE	Capacitação de um técnico para uso de uma tecnologia;	–	Complexidade Única	Por hora de capacitação e por técnico	1	Capacitação de um técnico para uso de uma tecnologia;
SUPORTE	Suporte em ferramenta ECM/BPM ou equivalentes	–	Complexidade Única	Por atividade	2	Suporte em ferramenta ECM/BPM ou equivalentes
SUPORTE	Execução de rotina de liberação de acesso	Suporte Técnico	Complexidade Única	Por execução	1	Execução de rotina de liberação de acesso
TESTES	Teste de regressão	Execução do Re-teste de todo o sistema toda vez que algo foi mudado, corrigindo inconsistências	Complexidade Única	Por Iteração	4	Execução do Re-teste de todo o sistema toda vez que algo foi mudado, corrigindo inconsistências
TESTES	Teste funcional	Tem por objetivo avaliar se o sistema funciona adequadamente, obtendo os resultados esperados de acordo com determinados conjuntos de dados de entradas que visam a testar determinados casos de uso.	Complexidade Única	Execução, por história	8	Avaliar se o sistema funciona adequadamente, obtendo os resultados esperados de acordo com determinados conjuntos de dados de entradas que visam a testar determinados casos de uso e apresentar relatório final com os resultados dos testes.
TESTES	Teste de usabilidade	Tem por objetivo avaliar o sistema do ponto de vista do usuário final.	Complexidade Única	Planejamento e execução, por história	4	Avalia o sistema do ponto de vista do usuário final e apresentar relatório final com os resultados dos testes.

TESTES	Teste de carga	Tem por objetivo verifica o funcionamento da aplicação com a utilização grandes quantidades de acessos simultâneos	Complexidade Única		12	Verifica o funcionamento da aplicação com a utilização de grandes quantidades de acessos simultâneos e apresentar relatório final com os resultados dos testes.
TESTES	Teste de desempenho	Teste dos requisitos não funcionais relacionados ao desempenho do software, como, por exemplo, requisitos associados a tempo de resposta, volume de dados, quantidade de acessos por unidade de tempo. Apresentação de relatório ao final	Complexidade Única		12	Teste dos requisitos não funcionais relacionados ao desempenho do software, como, por exemplo, requisitos associados a tempo de resposta, volume de dados, quantidade de acessos por unidade de tempo e apresentar relatório final com os resultados dos testes.
TESTES	Teste de segurança	Tem por objetivo listar as diversas condições de teste dos requisitos não funcionais relacionados à segurança do software. Apresentação de relatório ao final	Complexidade Única		12	Tem por objetivo listar as diversas condições de teste dos requisitos não funcionais relacionados à segurança do software e apresentar relatório final com os resultados dos testes.
TESTES	Teste de aceitação	Tem por objetivo avaliar se o sistema funciona adequadamente, obtendo os resultados esperados de acordo com determinados conjuntos de dados de entradas que visam a testar determinada funcionalidade.	Complexidade Única		4	Avaliar se o sistema funciona adequadamente, obtendo os resultados esperados de acordo com determinados conjuntos de dados de entradas que visam a testar determinada funcionalidade.
TESTES	Preparar dados de teste	Elaboração e preparação de dados de teste contemplando geração automática de dados de testes	Complexidade Única	Por iteração	2	Elaboração e preparação de dados de teste contemplando geração automática de dados de testes
TESTES	Importar e exportar base de dados	Geração de massa de dados para testes	Complexidade Única	Por iteração	4	Geração de massa de dados para testes

TREINAMENTO	Desenvolvimento de treinamentos, palestras e outros eventos de interesse;	–	Complexidade Única	Por hora de treinamento	2	Desenvolvimento de treinamentos, palestras e outros eventos de interesse;
-------------	---	---	--------------------	-------------------------	---	---

3.1.1.3. O valor de cada atividade passível de contratação em valores de UST previstos na tabela citada não será alterado durante a fase de execução dos serviços, salvo nos casos de evidente inadequação à realidade fática, e em comum acordo entre as partes, firmado em Aditivo Contratual.

3.1.1.4. Novas atividades passíveis de contratação podem ser acrescentadas à relação existente, desde que estejam previstos no escopo da contratação e haja comum acordo entre as partes, também firmado em Aditivo Contratual.

3.2. COMPLEXIDADE DAS ATIVIDADES.

3.2.1. Todas as atividades classificadas individualmente de acordo com o seu grau de complexidade e, no momento da realização delas, deverá ser avaliado sua variação de complexidade técnica e de esforço.

3.2.2. Os fatores de complexidade que foram utilizados para mensurar as atividades são os apresentados no quadro abaixo:

Nível	Descrição
SIMPLES	<ul style="list-style-type: none"> É a atividade caracterizada pelas intervenções elementares e de baixo grau de complexidade técnica; Tarefas com baixa dificuldade de execução;
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> É a atividade caracterizada pelas intervenções de médio grau de complexidade técnica; Tarefas com média dificuldade de execução;
COMPLEXO	<ul style="list-style-type: none"> É a atividade caracterizada pelas intervenções de alto grau de complexidade técnica; Tarefas com alta dificuldade de execução;
COMPLEXIDADE ÚNICA	<ul style="list-style-type: none"> Tarefas sem variação de complexidade.

3.3. CÁLCULO DO VALOR ESTIMADO ANUAL:

3.3.1. O valor estimado é obtido segundo a fórmula abaixo:

$$VC = (QUST \times VUST)$$

ONDE: VC é o valor estimado do Contrato em reais, QUST a quantidade de Unidades de Serviço Técnico definidos previamente no ato da contratação e VUST o valor contratual vigente da Unidade de Serviço.

3.4. REQUISITOS GERAIS.

3.4.1. Os serviços de tecnologia da informação a serem contratados na área de Software são: análise, desenvolvimento, correção, adaptação, manutenção e transferência de conhecimento de Sistemas de Informação, envolvendo a sustentação e evolução de sistemas transacionais e

gerenciais, processos automatizados, portais web, aplicativos móveis, chatbots, Data Warehouse, Business Intelligence e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.

3.5. DOS TIPOS DE SERVIÇOS.

3.5.1. Análise e desenvolvimento de sistemas de informação incluindo-se rotinas de Extração, Transformação e Carga (ETL), modelos de machine learn e camada de apresentação de dados de Data Marts, portais web, aplicativos móveis, chatbots e business intelligence, bem como integração entre sistemas e a identificação;

3.5.2. Manutenção Corretiva e Adaptativa de Sistemas: compreende a correção, aperfeiçoamento e adequação de funcionalidades de sistemas de informação, identificação de pontos de falhas e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades, incluindo-se rotinas de Extração, Transformação e Carga (ETL) e camada de apresentação de dados de Data Marts, portais web e business intelligence, bem como integração entre sistemas e a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando mitigar a incidência de erros e problemas futuros;

3.5.3. Atividades Periféricas à Manutenção de Sistemas: Atividades como gestão de configuração, revisão, atualização e evolução da modelagem de negócios voltada à automação, administração de dados, monitoramento e sustentação a sistemas de informação, business intelligence, suporte técnico a sistemas e treinamento de usuários em sistemas, são consideradas atividades periféricas à manutenção de sistemas;

3.6. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO.

3.6.1. A CONTRATADA deverá:

a) efetuar o desenvolvimento dos sistemas e/ou módulos e serviços por meio dos quais os processos de negócio serão executados, estes se integrarão aos Sistemas existentes no **SENAR-AR/MS**. Busca-se aplicações que tenham a capacidade de compartilhamento de dados, encaminhamento de documentos eletrônicos baseado em regras, autorizações e certificados com assinaturas eletrônicas;

b) ampliar e criar ferramentas tecnológicas que proporcionem uma melhoria no direcionamento das ações de fiscalização, avaliação de riscos, facilidade de inserção de dados, interação com o público externo e gestão do conhecimento;

c) Elaboração e aperfeiçoamento das bases para utilização nos Sistemas de BI;

d) utilizar a plataforma e o processo de desenvolvimento de software indicado pelo **SENAR-AR/MS**, gerando os artefatos pertinentes a cada fase do ciclo de desenvolvimento de sistemas previsto;

3.6.1.1. A execução das atividades deverá respeitar o ciclo de 02 (duas) semanas, ou seja, quinzenalmente deverão ser apresentados produtos/entregas aferíveis e consistentes;

3.6.1.2. A descrição a seguir constitui essencialmente os sistemas e módulos mantidos pela área de tecnologia do **SENAR-AR/MS** que são o escopo do objeto que se pretende contratar.

a) Intranet: Principal ferramenta de comunicação com os colaboradores, contemplando os seguintes módulos: (Comunicados, Agendas de Salas, Agenda de Veículos, Publicidade dos Contratos entre outros). Também é utilizada como porta de entrada para os demais sistemas da entidade.

b) Agrinho: Sistema para gestão do programa Agrinho no qual é realizado a gestão das escolas credenciadas, dos envios de materiais educacionais o recebimento e avaliação dos alunos e escolas.

c) ATEG: Sistema de gestão do Programa de Assistência Técnica e Extensão Rural, as principais funcionalidades são: Credenciamento de Técnicos, Cadastros de Proprietários e propriedades, Controle dos Eventos (criação e alocação de técnicos), Prestação de Contas dos Serviços Realizados pelos Técnicos de Campo. Possui também um aplicativo de celular para controle de Check-in / Check-out e formulário de campo.

d) Centro de Excelência: Sistema de Gestão acadêmica do Centro de Excelência, esse sistema tem como principais funcionalidades (processo seletivo de alunos, grades de cursos, matrículas, acompanhamento de notas e faltas, portal do aluno, portal do instrutor).

e) ECM: Sistema de Gestão de documentos, abrangendo os módulos de protocolo, contratos, ordens de compra e fornecimento, diárias. O sistema permite a criação de fluxos dinâmicos com alçadas de aprovação por tipo de documento.

d) Educacional: Sistema de Gestão Educacional. O sistema contempla o cadastro de instrutores, catálogos de cursos, agendamento de cursos, prestação de contas entre outras funcionalidades. Também possui um aplicativo vinculado ao curso para check in e check out para comprovação dos mesmos.

e) Processo Seletivo: Sistema para realização de processo seletivo de colaboradores e alunos do Centro de Excelência. O sistema contempla a inscrição, ensaios, correção de provas, divulgação de listas e recursos.

f) Orçamento: Sistema para elaboração do planejamento anual de trabalho (PAT) e gestão do orçamento (físico e financeiro). O sistema contempla o lançamento do planejamento, sua aprovação pelo conselho fiscal e o acompanhamento da sua execução financeira integrado ao ERP Financeiro Contábil.

g) Painéis: Painéis de gestão (BI).

3.6.2. Conforme apregoa a metodologia ágil, a qualquer momento a relação poderá sofrer acréscimo (s) ou decréscimo (s), conforme o **SENAR-AR/MS** descontinue determinado serviço, sistema ou módulo ou ocorra o desenvolvimento de novo sistema/módulo pela(s)

CONTRATADA(s), devendo este compor o arcabouço de sistemas a serem mantidos e atualizados pela(s) **CONTRATADA(s)**, sem que haja qualquer ônus ao **SENAR-AR/MS**.

3.6.3. As entregas estarão relacionadas com a base de informações consolidadas advindas das diversas fontes, com mecanismos para consolidar nessa base de dados informações advindas de fontes externas, com facilidades (interfaces, aplicativos ou similares) amigáveis e prontamente disponíveis para consulta, manejo e utilização dos dados e com mecanismos tecnológicos que garantam a segurança e a rastreabilidade de acesso aos dados;

3.7. DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA.

3.7.1. Os serviços deverão ser aderentes ao ambiente tecnológico do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural de Mato Grosso do Sul – **SENAR-AR/MS**, conforme:

- a)** Infraestrutura de Software;
- b)** Bancos de dados: MySQL 5.6.19 ou superior e SQL Server 2019 ou superior;
- c)** ASP.Net MVC C#;
- d)** Net Framework 4.0 e 4.6 ou superior e .Net Core;
- e)** Linguagem de programação frontend HTML5, CSS3, Javascript;
- f)** jQuery;
- g)** Xamarin.Forms;
- h)** Azure DevOps Server (TFS);
- i)** Git;
- j)** Linguagem de programação backend PHP 7.0 (e superiores);
- k)** Arquitetura Web em 3 camadas, frameworks Laravel v7.0 (ou superior);
- l)** Ferramenta de BI e visualização de informações: Power BI e Qlik Sense;
- m)** Chatbots;
- n)** TOTVS EARP RM;

3.8. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO.

a) A implantação, quanto a soluções sistêmicas, deverá se dar na forma de disponibilização da versão, testada e homologada pelo gestor do negócio, podendo requerer treinamento antes de sua efetiva entrada em produção.

b) A distribuição é a maneira utilizada para realizar o processo de implantação em ambiente de produção. Devido a característica da aplicação será necessária a abertura de uma demanda específica para cada necessidade apresentada. Na distribuição ajustes específicos ao ambiente operacional podem ser realizados, a fim de garantir o comportamento funcional da aplicação.

3.9. DA CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL DA EQUIPE.

3.9.1. Considerando a complexidade do ambiente computacional do **SENAR-AR/MS** e a criticidade das informações existentes, não é razoável permitir que a manutenção dos sistemas

em operação seja realizada por profissional sem o preparo técnico adequado. Tendo em vista que a operação do **SENAR-AR/MS** envolve treinamentos e capacitações para produtores rurais, trabalhadores rurais e seus familiares com a utilização de sistemas de informação para realização dessas atividades, qualquer parada na operação de TI causa prejuízos consideráveis às atividades fins. Com vistas a reduzir o risco de falhas nos sistemas, o **SENAR-AR/MS** buscou formas de assegurar o nível de conhecimento do profissional que será encarregado de tratar cada área do desenvolvimento de sistemas. Essa medida não elimina os riscos, mas os mitiga de forma considerável;

3.9.1.2. Caberá à **CONTRATADA** manter profissionais capacitados a desenvolver as atividades pertinentes para a plena execução do objeto. Sendo-lhe, exigível, no mínimo, profissionais com experiência comprovada, titulação e grau de escolaridade compatível com o nível de serviço a ser desenvolvido. Tais comprovações se darão no momento de assinatura do Contrato.

3.9.1.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais especialistas e habilitados considerando os perfis definidos na tabela a seguir. A capacitação deve ter base em programas de formação em diligência de capacidade técnica e certificações oficiais oferecendo indícios de capacidade técnica mínima para atender as complexidades especificadas nesta contratação.

3.9.1.4. Desta forma, a execução dos serviços exigirá uma equipe técnica composta de profissionais com experiência em serviços similares, indispensáveis para o desempenho dos trabalhos.

3.9.1.5. Na tabela abaixo constam as exigências mínimas de formação e experiência dos perfis requisitados para atuar durante a execução dos serviços:

Perfil	Formação / Certificação	Experiência Comprovada ¹
Analista Product Owner (PO) - Sênior	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecida pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação ou outra formação correlata; • Certificado CSPO – (“Certified Scrum Product Owner”); 	<ul style="list-style-type: none"> • Com experiência profissional na área afim ao Negócio
Analista Scrum Master (SM) - Sênior	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecida pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação ou outra formação correlata; 	<ul style="list-style-type: none"> • Com experiência profissional na área afim ao Negócio

¹ Os certificados de deverão ser apresentados no ato da assinatura do contrato, sendo necessário a apresentação de pelo menos um para cada função informada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado CSM – (“Certified Scrum Master”); 	
Analistas Gerais/Programadores Sênior	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecida pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação ou outra formação correlata; 	<ul style="list-style-type: none"> • Com experiência profissional na área afim ao Negócio e ambientes de plataforma baixa (microinformática) compreendido pelas linguagens HTML5, CSS3, Javascript, PHP, C# e bancos de dados SQL Server e MySQL; (comprovação poderá ser através de currículos); • Experiência comprovada em desenvolvimento C#; • Conhecimentos em Banco de Dados SQL Server;
Analistas Gerais/Programadores Pleno	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecido pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Com experiência profissional na área afim ao Negócio e ambientes de plataforma baixa (microinformática) compreendido pelas linguagens HTML5, CSS3, Javascript, PHP, C# e bancos de dados SQL Server e MySQL;
Analistas Gerais/Programadores Junior	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecida pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação ou outra formação correlata; 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência comprovada em desenvolvimento C#;
Analista de Negócios	<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa; 	<ul style="list-style-type: none"> • Desejável experiência em segmentos de TI com visão comercial e gestão.
Analista de Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Formação Superior Completa, reconhecida pelo MEC em Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Ciências da Computação, Engenharia da Computação ou outra formação correlata; 	<ul style="list-style-type: none"> • Com experiência profissional na área de Dados e BI; • Experiência com SQL Server;
<p>Considerando que o serviço ora requerido irá utilizar a metodologia baseada no Ágil Scrum, é necessário que a empresa possua profissional(is) com certificação em CSPO – (“Certified Scrum Product Owner”) e CSM – (“Certified Scrum Master”) cujo conhecimento garante a qualidade do trabalho e fornece subsídios técnicos para os resultados esperados.</p>		

3.10. TIMES DE DESENVOLVIMENTO.

3.10.1. Cada time (equipe) de desenvolvimento deverá ser composta por no mínimo:

a) Analista Scrum Master (SM);

- b)** Analista Product Owner (PO);
- c)** Analistas de Sistemas Sênior;
- d)** Analistas de Sistemas Pleno;
- e)** Analistas de Sistemas Júnior;
- f)** Analista de Negócios;
- g)** Analista de Dados.

3.11. DAS CARACTERÍSTICA TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS.

3.11.1. A metodologia ágil não transforma funções do desenvolvimento de software (como análise de requisitos, testes etc.) em cargos. Por isso, não há cargos específicos para cada uma dessas funções (como, por exemplo, Analista de Requisitos, ou Analista de Interface). Toda a equipe deverá possuir de maneira conjunta a competência necessária para executar todas as camadas incluídas no processo de desenvolvimento de software. Espera-se multidisciplinaridade dos funcionários da **CONTRATADA**. Tal perfil de funcionário é comumente conhecido como “*full stack developer*”, e visa a valorizar as habilidades e os conhecimentos de computação da equipe, em linha com o que pregam as orientações “ágil” e o movimento do “*software craftsmanship*”. Dentre os conhecimentos e habilidades requisitados, incluem-se:

a) Servidor e “hosting” da aplicação.

Conhecimentos sobre a camada de rede, necessários ao diagnóstico de problemas;

- i. Conhecimentos sobre estrangulamentos de performance possivelmente causados por hardware;
- ii. Desenho da arquitetura para escalabilidade da aplicação;
- iii. Desenho para, eventualmente, prever sistemas com redundância e sincronização de dados.

b) Modelagem de dados.

- i. Conhecimentos sobre vantagens e desvantagens de uso de dados estruturados e não-estruturados, relacionais e não-relacionais;
- ii. Capacidade de normalizar o banco de dados de acordo com as necessidades de negócio;
- iii. Capacidade de criar modelo de dados completo, com suas chaves primárias e estrangeiras, índices, “views” etc.

c) Camada de mapeamento.

- i. Capacidade avançada de trabalhar com orientação a objeto;
- ii. Capacidade de propor soluções técnicas adequadas aos problemas de negócio do projeto.

d) Camada de serviços.

- i. Conhecimentos de padrão MVC;
- ii. Conhecimentos de REST, Micro Serviço e API's.

e) Experiência e Interface do usuário.

- i. Conhecimentos sobre usabilidade;
- ii. Otimização da navegação no sistema;
- iii. Interação completa com o usuário (com mensagens de erro úteis, por exemplo);
- iv. HTML5/CSS v. Javascript.

f) Camada de negócios.

- i. Entendimento da função negocial geral do software;
- ii. Entendimento da relação entre funcionalidades e o valor de negócio;
- iii. Entendimento de quando determinada decisão técnica tem impacto negocial e vice-versa.

3.11.2. O time de desenvolvimento (TD) ou equipe de desenvolvimento deverá ser tecnicamente flexível, sendo composta por analistas que tenham capacidade de trabalhar fora de sua área principal de especialização, como por exemplo: um analista-geral cuja principal especialização é o levantamento de requisitos para que a equipe de desenvolvimento mantenha sua agilidade e os Sprints possam ser executados nos prazos combinados, espera-se que esse profissional possa ajudar em outras funções como por exemplo na parte de testes ou na modelagem do banco de dados.

3.12. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO.

3.12.1. Deverá ser considerada a execução dos serviços baseado no modelo de desenvolvimento iterativo-incremental, com a adoção de práticas ágeis seguindo modelos de mercado adotadas pela Equipe de Tecnologia da Informação do **SENAR-AR/MS**.

3.12.2. No caso da execução dos serviços na sede da **CONTRATADA**, esta poderá adotar sua própria metodologia, desde que os artefatos a serem entregues sigam rigorosamente as especificações técnicas e prazos solicitadas pelo **SENAR-AR/MS**.

3.13. A **CONTRATADA** deve agir como uma organização completa, realizando todos os atos necessários a correta execução do objeto, inclusive arcando com todos os custos necessários à execução, assim como insumos e/ou encargos que possam incidir, seja de ordem social, tributária, trabalhista, previdenciária, securitária ou outras.

3.14. A **CONTRATADA** se obriga também a responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, nos postos de trabalho e/ou em razão do serviço prestado.

4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. O regime de execução adotado será por **empreitada indireta por preço unitário**.

4.2. A solicitação dos serviços, após a validação da Ata de Registro de Preços, mediante formalização de contrato, ocorrerá de **forma fracionada**, de acordo com a quantidade indicada neste instrumento, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

4.2.1. As solicitações dos serviços de forma fracionada ocorrerão na medida das necessidades da Regional, sem que isso importe direito subjetivo da **CONTRATADA** de exigir a aquisição dos quantitativos previstos.

4.3. Os serviços serão executados na sede da Administração do **SENAR-AR/MS**, localizada na Rua Marcino dos Santos, n.º 401, Bairro Chácara Cachoeira II, Campo Grande/MS, CEP: 79040-902, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

4.4. A **CONTRATADA** deverá estar apta para receber demanda e iniciar os serviços em pelo menos 10 (dez) dias contados a partir da assinatura e início da vigência do contrato.

4.5. SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.5.1. O fluxo de solicitação de serviços obedece ao fluxo do processo de gestão de demandas da área de tecnologia do **SENAR-AR/MS**. Este processo se inicia no cliente, quando da necessidade de serviços em Tecnologia da Informação;

4.5.2. Como primeiro passo do projeto de desenvolvimento deverá ser construído entre as partes (contratante e contratada) um Backlog prévio com previsão de funcionalidades a serem desenvolvidas. Tal Backlog não impossibilita sua alteração através de inclusão ou extinção de funcionalidades de acordo com a necessidade do **SENAR-AR/MS**, desde que devidamente registrado.

4.5.3. A Metodologia de Desenvolvimento de Software tem por objetivo orientar a estruturação, execução, gestão, fiscalização e governança das entregas de soluções de TI e deverá ser seguido pela **CONTRATADA**. Consiste em um conjunto de atividades executadas ao longo das fases do processo de forma iterativa e incremental prevendo seu respectivo marcos e artefatos de entrega, ressalta-se que essa metodologia foi definida seguindo as boas práticas já adotadas pelo mercado.

4.5.4. Serão utilizados como instrumentos de formalização de demandas, uma vez constituída a sua necessidade, o Ofício, a Comunicação Interna – CI ou o Canal de Atendimento ao Cliente em suas diversas vias (e-mail, site ou telefone);

4.5.5. A **CONTRATADA** uma vez identificado a demanda deverá dividir em uma ou mais tarefas e registrar no seu próprio Sistema de Gestão de Tarefas, vinculando o número da demanda que o **SENAR-AR/MS** encaminhou.

4.5.6. Uma vez recebida a tarefa repassada a unidade executora (profissional da **CONTRATADA** responsável pela execução da tarefa do **SENAR-AR/MS**) inicia seu processo de execução.

4.6. FLUXO DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO.

4.6.1. As unidades de execução serão divididas em equipes funcionais, essas equipes serão responsáveis por um conjunto específico de tipos de atividades;

4.6.2. Uma vez registrada a tarefa no Sistema de Gestão de Tarefas é identificada a equipe que irá atendê-la. Toda equipe possui um responsável por receber, analisar, tratar com o demandante, discutir suas tarefas, ordená-las em prioridades, posicioná-las na fila de execução e repassá-las para a equipe de desenvolvimento. Esse ordenamento de prioridades junto ao demandante gerará para a reunião de planejamento de sprint o detalhamento do que irá ser desenvolvido no próximo ciclo, ou ainda o que irá compor um incremento de software (Product Backlog).

4.6.3. O Product Backlog é o acordo firmado entre demandante e demandado, devendo, portanto, ser assinado pelos representantes das partes;

4.6.4. O Product Backlog poderá ser alterado com consentimento de ambas as partes em razão de surgimento de outras prioridades normativas, legislativas ou de adequações não previstas.

4.6.5. Ao posicionar uma tarefa na fila de execução a equipe técnica realiza um processo de detalhamento, muitas vezes dividindo-a em tarefas menores e mais simples, esse processo é chamado de refinamento da fila de tarefas e executado com todas que chegam para uma determinada equipe;

4.6.6. As tarefas resultantes do refinamento da fila de tarefas, ou seja, as tarefas menores e mais simples, serão doravante denominadas atividades – Sprint Backlog;

4.6.7. Após o refinamento da fila de tarefas é realizada uma avaliação técnica de cada atividade quanto a sua complexidade, a **CONTRATADA** avalia tecnicamente as atividades de acordo com seu grau de complexidade. Essa classificação deve ser aprovada ou não pelo fiscal de contrato do **SENAR-AR/MS** mediante aprovação registrada no sistema de gestão de tarefa.

4.6.7.1. Uma atividade não pode ser executada sem ter sua classificação de complexidade aferida, aprovada e registrada;

4.6.7.2. Após a atividade estar detalhada e com sua classificação de complexidade aferida e registrada ela está pronta para ser executada por um membro da equipe;

4.6.7.3. O acompanhamento da execução das tarefas é feito através do Sistema de Gestão de Tarefas, onde todas as tarefas detalhadas e não detalhadas estão registradas, esse sistema permite o acompanhamento das tarefas solicitadas para uma equipe, quais tarefas estão em execução e quais foram finalizadas;

4.6.7.4. É dever de todo profissional registrar suas atividades no Sistema de Gestão de Tarefas;

4.6.7.5. Uma tarefa só deve ser executada por um profissional da **CONTRATADA** se houver um registro eletrônico para ela;

4.6.7.6. Ao término da execução da atividade, o profissional da **CONTRATADA** deverá registrar no sistema o encerramento dela, contendo como evidências da realização da tarefa prints, relatórios, commit, publicações ou similares;

4.6.7.7. A **CONTRATADA** deverá utilizar o seu próprio Sistema de Gestão de Tarefas, se assim desejar, ou poderá utilizar a ferramenta da área de tecnologia do **SENAR-AR/MS**, caso esteja disponível;

4.6.7.8. Deve-se notar que a existência do sistema na área de tecnologia do **SENAR-AR/MS** não exime a **CONTRATADA** de fornecer a ferramenta de controle de atividades executadas, porém, é permitido que a ferramenta fornecida se conecte ao sistema indicado e busque informações na mesma.

4.7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.

4.7.1. Dentro do fluxo de atendimento a demandas estipulado pela área de tecnologia do **SENAR-AR/MS** está instituída fase de homologação de tarefas executadas, toda tarefa definida como concluída passa por uma avaliação do setor demandante do **SENAR-AR/MS**, sendo ele também responsável por avaliar o atendimento e confirmar a conclusão da tarefa.

4.7.2. Somente serão consideradas concluídas as atividades que passarem de forma bem-sucedida pelos testes realizados na fase de homologação da tarefa. Qualquer tarefa que possua problemas em sua execução não será considerada concluída para nenhum fim, com exceção de alterações de escopo consensuadas entre as partes.

4.7.2.1. Essa avaliação da atividade é registrada também como tarefa executada no Sistema de Gestão de Tarefas, a atividade só será considerada validada se a sua situação for atualizada no Sistema de Gestão de Tarefas;

4.7.2.2. Baseado no Product Backlog gerado antes do início da Sprint o gestor do Produto dará aceite ou não ao que foi realizado. Todo colaborador executando tarefas de validação é obrigado a registrar o resultado da avaliação seja ele negativo ou positivo no Sistema de Gestão de Tarefas.

4.8. ATIVIDADES MEIO.

4.8.1. O fluxo de demandas descrito anteriormente atende plenamente a avaliação e acompanhamento de atividades fim como desenvolvimento de código de sistemas e testes deles, no entanto, existem tipos de atividades que são executadas ao longo do fluxo para que seja possível a realização da atividade fim, tal como o refinamento da fila de trabalho de uma equipe;

4.8.2. Para registro das UST destas atividades os profissionais que as executarem tem a obrigação de lançá-las no sistema fornecido pela empresa para acompanhamento de tarefas.

4.8.2.1. O profissional realizará a avaliação da complexidade de cada atividade lançada, garantindo assim o fiel retrato do seu esforço despendido;

4.8.2.2. Os serviços deverão ser executados presencialmente no **SENAR-AR/MS**, ou caso o **SENAR-AR/MS** entender mais vantajoso o atendimento deverá ser executado remotamente nas dependências da **CONTRATADA**.

4.8.2.3. A **CONTRATADA** deverá designar os profissionais conforme as necessidades que se verificarem observado o volume e complexidade dos trabalhos conforme perfil e qualificação definidos.

4.8.2.4. O **SENAR-AR/MS** poderá solicitar a substituição do profissional que não execute os serviços de forma adequada, a seu critério, por outro de mesma qualificação;

4.9. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, TREINAMENTOS E SUPORTE TÉCNICO.

4.9.1. A manutenção corretiva deverá ser realizada de forma a garantir a permanência ininterrupta da operacionalidade da solução quanto a sua especificação original, corrigindo quaisquer eventuais anomalias de funcionamento, correção de erros ou de falhas técnicas.

4.9.1.1. As manutenções corretivas compreendem a detecção, o diagnóstico e a correção de erros ou falhas ocorridas em ambiente de produção. Como erro ou falha entende-se a geração de resultado diferente do previsto em decorrência da não observância de regra de negócio ou em decorrência de problema no ambiente computacional onde a aplicação é executada e que para sua solução exija intervenção na aplicação.

4.9.1.2. Durante a vigência do Contrato as manutenções corretivas que foram oriundas especificamente de anomalias de funcionamento, correção de erros ou falhas técnicas são objeto de garantia da solução de gestão dos programas, de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** e não devem resultar em aumento de despesas para o **SENAR-AR/MS**.

4.9.1.3. Durante a vigência do Contrato, a manutenção de caráter legal que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e que demande adequação no software será executada pela **CONTRATADA** dentro de prazo pactuado entre as partes, sendo que a implementação das demandas legais ocorrerá após comunicação da equipe técnica do **SENAR-AR/MS**

4.9.1.4. A manutenção evolutiva tem por intuito melhorar a qualidade do software acrescentando novas funcionalidades limitadas ao objeto contratado, melhorando seu desempenho e buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação.

4.9.1.5. As publicações de novas legislações que impactam em alterações ou implementações ocorrerão após comunicação da área de tecnologia do **SENAR-AR/MS** dentro do prazo razoável a ser definido.

4.9.1.6. Os serviços englobam: o levantamento de requisitos, gerenciamento, desenvolvimento da arquitetura, análise e projeto, codificação, validação, verificação, gerenciamento de boas práticas de testes e a gestão de configuração das diversas funcionalidades que compõem o software.

4.10. No início de cada ciclo deverá ser realizada reunião de planejamento, pré-agendada, que ocorrerá preferencialmente nas dependências da **CONTRATADA** em Campo Grande/MS, podendo acontecer através de Call no caso de impossibilidade, para o alinhamento das

funcionalidades de maior prioridade que serão desenvolvidas com o respectivo entendimento do objetivo deste ciclo através dos itens que serão trabalhados.

4.11. O serviço de desenvolvimento envolverá atividades diárias de monitoramento para sincronizar as atividades de desenvolvimento com as necessidades do **SENAR-AR/MS**, assim será possível minimizar os riscos, identificar impedimentos e inspecionar o progresso do projeto em direção ao objetivo do ciclo planejado.

4.11.1. A **CONTRATADA** poderá escolher as funcionalidades que serão desenvolvidas durante o ciclo para atender as necessidades do **SENAR-AR/MS**, segundo as prioridades definidas na reunião de planejamento ou segundo outro critério devidamente justificado, cabendo a Equipe de Tecnologia da Informação do **SENAR/MS** aceitar a proposta ou indicar mudanças ainda nessa reunião.

4.11.2. A entrega dos produtos pela **CONTRATADA** e a aceitação destes pelo cliente evidenciarão a execução dos serviços em conformidade com os requisitos e padrões de qualidade especificados para a contratação, não sendo, portanto, aceitos, sob nenhuma hipótese produtos não conformes.

4.12. A implantação da solução deverá ocorrer ao final de cada ciclo ou iteração, garantindo assim a inclusão do usuário final no desenvolvimento do projeto visando minimizar os impactos nos processos organizacionais.

4.13. Para implantação, deverá haver aprovação de todas as funcionalidades sem a existência de pendência em qualquer fase dos ciclos de desenvolvimento, sendo que após análise e aprovação deverá ser disponibilizado o software no ambiente de produção.

4.14. Deverá ser realizado transferência de conhecimento sempre que:

- a)** houver necessidade para todos os envolvidos no alcance do benefício pretendido, sendo os gestores negociais e usuários finais designados pelo **SENAR-AR/MS**.
- b)** preferencialmente nas dependências da **CONTRATADA** que será responsável por todo planejamento do evento.
- c)** tenha objetivo de capacitar os usuários para utilizar o software e que eles possam atuar como multiplicadores de conhecimento dentro da instituição;

4.15. O suporte técnico da solução descrito neste termo deve garantir a plena operacionalidade da solução durante toda a vigência contratual.

4.15.1. O suporte técnico deve prestar o atendimento em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira em horário compreendido entre 08h e 17h30 (horário local) por meio de consultas in loco, telefone, chamados ou e-mail dirigidos por funcionários da área de tecnologia do SENAR-AR/MS, sobre questões de operacionalidade do software, dúvidas que possam surgir durante os trabalhos ou qualquer outro problema, visando garantir a permanência ininterrupta da operacionalidade do software.

4.15.2. Deverá possuir atendimento local no município de Campo Grande/MS, oferecendo suporte técnico a todos os componentes da solução ofertada, pois conforme previsto no subitem **4.9.2.2** a **CONTRATADA** deverá atender as demandas presencialmente.

4.15.3. Caso a **CONTRATADA** não possua na cidade de Campo Grande/MS sede, filial ou representação dotada de infraestrutura administrativa e técnica adequadas, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados, deverá comprovar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da assinatura do contrato, o cumprimento desta obrigação.

4.16. ATENDIMENTO DE CHAMADOS.

4.16.1. Os níveis mínimos dos serviços previstos neste item não se aplicam aos ambientes de treinamento, teste e homologação, somente ao ambiente de produção.

4.16.2. Os níveis de severidade serão utilizados pela **CONTRATADA** para a classificação das solicitações do tipo incidente, reportadas pelo **SENAR-AR/MS**. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas tratados pelo preposto e pelas equipes técnicas da **CONTRATADA**.

4.16.2.1. Entende-se por incidente, para os fins deste item, uma interrupção não planejada, uma falha de funcionamento ou uma redução na qualidade da solução TI.

4.16.2.2. Estabelece-se os seguintes Acordos de Níveis de Serviço:

Nível de Severidade	Prazo de Solução	ANS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	06 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável
Alta	16 horas úteis	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável
Média	10 dias úteis	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável
Baixa	20 dias úteis	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do ANS Aceitável

4.16.2.1. Considera-se prazo de solução o tempo líquido sob tutela da **CONTRATADA**, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado no sistema de atendimento e a data e o horário do aceite definitivo da solução apresentada por parte do **SENAR-AR/MS** (encerramento do chamado).

4.16.2.2. A **CONTRATADA** deverá entrar em contato com o **SENAR-AR/MS** em até 02 (duas) horas após a abertura do chamado para a coleta de informações necessárias à condução do serviço.

4.16.2.3. A **CONTRATADA** deverá fornecer a plataforma de suporte técnico para abertura e gestão de chamados pela equipe do **SENAR-AR/MS**.

4.16.2.4. A definição de severidade poderá ser categorizada pela **CONTRATADA** e caso o **SENAR-AR/MS** não concorde com a justificativa apresentada, solicitará formalmente à **CONTRATADA** a recategorização do chamado apresentando justificativa pormenorizada do pedido.

4.17. Deverá ser apresentado relatório técnico da apresentação dos chamados, detalhamento dos níveis de severidade para chamados de suporte técnico e manutenção adaptativa.

a) Severidade Crítica: Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação total do software, ou seja, todos os usuários estarão impedidos de acessar a aplicação.

b) Severidade Alta: Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade do software cujo impacto e urgência no negócio do **SENAR-AR/MS** sejam consideradas altas.

c) Severidade Média: Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade do software cujo impacto no negócio do **SENAR-AR/MS** seja considerado baixo, mas a urgência seja considerada alta.

d) Severidade Baixa: Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de uma funcionalidade do software cujo impacto no negócio do **SENAR-AR/MS** seja considerado alto, mas a urgência seja considerada baixa.

4.18. Análise das soluções de contorno apresentadas pela **CONTRATADA**.

4.18.1. Entende-se por solução de contorno qualquer intervenção técnica que resolva o incidente de forma temporária reduzindo o impacto ao negócio, como execução de scripts ou disponibilização de outros meios que permitam que os usuários do **SENAR-AR/MS** possam realizar suas atividades.

4.18.1.1. Para todos os incidentes independente da severidade poderão ser apresentadas soluções de contorno.

4.18.1.2. As soluções de contorno apresentadas pela **CONTRATADA** para a resolução de problemas detalhados serão previamente analisadas pelo **SENAR-AR/MS** antes da formalização do aceite definitivo.

4.18.1.3. As soluções de contorno ocasionarão o encerramento do chamado original e um novo chamado deve ser registrado para que o problema seja resolvido definitivamente, sendo este classificado na severidade correspondente.

4.19. CANCELAMENTO DOS CHAMADOS.

4.19.1. Caso a **CONTRATADA** constatare que o chamado de suporte técnico remoto e manutenção adaptativa extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não permita à **CONTRATADA** o entendimento do chamado técnico, solicitará formalmente ao **SENAR-AR/MS** que o chamado seja cancelado apresentando justificativa do pedido.

4.19.2. Os pedidos de cancelamento do chamado de suporte técnico remoto e manutenção adaptativa deverão ser formulados antes do término do prazo de solução previsto.

4.19.3. O **SENAR-AR/MS**, de forma fundamentada no contrato poderá indeferir os pedidos de cancelamento dentro do prazo previsto.

4.19.4. Caso a **CONTRATADA** não concorde com a justificativa apresentada pelo **SENAR-AR/MS**, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

4.20. A **CONTRATADA** não será responsabilizada pela impossibilidade do esclarecimento de dúvidas, entendimento do chamado ou aprovação da solução para o incidente.

4.21. Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à prestação de serviços relacionados a qualquer dos envolvidos na execução do objeto, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

4.22. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

4.22.1. A avaliação da qualidade e da adequação da Solução de Tecnologia da Informação às especificações funcionais e tecnológicas serão realizadas através de verificações, na forma de:

4.22.2. Emissão de Termos de Aceite, provisórios e definitivos, a depender da aferição dos requisitos estabelecidos, à cada entrega de demanda planejada;

4.22.3. Aferição periódica dos Níveis de Serviço Estabelecidos;

4.22.4. Atesto mensal de relatório de produção e produtividade, antes do respectivo pagamento.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO

5.1. O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de 12 (doze) meses, já contemplando o prazo de execução do objeto, podendo ser prorrogado, de acordo com o previsto no parágrafo único, do art. 26 do RLC.

5.2. O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado por meio de crédito em conta bancária após a apresentação da nota fiscal e recebimento do objeto, em até 25 (vinte cinco) dias, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS** onde:

a) Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

b) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

c) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

5.2.1. A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto, bem como o envio da respectiva nota fiscal para o e-mail notafiscal@senarms.org.br.

5.2.2. Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

5.2.3. As notas fiscais deverão ser encaminhadas para o e-mail notafiscal@senarms.org.br no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

5.2.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.2.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.3. A nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, acompanhada dos documentos comprobatórios dos serviços prestados, ficando seu pagamento condicionado a verificação da regularidade fiscal da **CONTRATADA** para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

5.3.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer mensalmente até o último dia do mês subsequente ao mês de referência relatório contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência que permita ao **SENAR-AR/MS** avaliar a execução dos serviços contratados compreendendo as seguintes informações:

- a)** O número do chamado de suporte técnico e manutenção adaptativa;
- b)** A data e o horário de abertura do chamado;
- c)** A classificação do incidente (nível de severidade) para cada chamado;
- d)** A data e o horário da finalização do atendimento ou manutenção adaptativa;
- e)** O nome do usuário do **SENAR-AR/MS** que abriu o chamado;
- f)** A quantidade de horas e dias para cumprimento dos prazos de solução para cada incidente;
- g)** O valor total, número da conta bancária, agência e banco a ser efetuado o pagamento, o número do contrato.

5.4. Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

5.5. Valores constantes da Nota Fiscal deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.6. As notas fiscais não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.2** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

5.7. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

6.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

6.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

6.4. A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

6.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou documento equivalente.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

7.1.1. Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

7.1.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer

outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

7.1.3. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

7.1.4. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

7.1.5. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

7.1.6. Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

7.1.7. Não subcontratar ou transferir em hipótese alguma os direitos advindos deste instrumento a terceiros, seja a que título for.

7.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.1.9. Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

7.1.10. Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

7.1.11. Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

7.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

7.1.13. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.

8. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. Os requisitos de segurança a serem observados nas aplicações em desenvolvimento ou em manutenção deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos e as técnicas previamente estabelecidas pela Equipe de Tecnologia da Informação do **SENAR-AR/MS**;

8.2. A **CONTRATADA** deverá garantir a segurança das informações do **SENAR-AR/MS** e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste instituto no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;

8.3. Deverá ser celebrado **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES** (Anexo XI) entre a **CONTRATADA** e o **SENAR-AR/MS** para garantir a segurança das informações.

8.3.1. A **CONTRATADA** após a assinatura do contrato por meio de seu representante assinará **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO** em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;

8.3.2. Além da **CONTRATADA**, cada funcionário que vier a executar as atividades referentes ao objeto da contratação, também deverá assinar o **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO** (Anexo XI).

8.3.3. A contratada deverá submeter-se às políticas de segurança do **SENAR-AR/MS** e assumir todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao **SENAR-AR/MS** ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança, quando da execução dos serviços, sempre atentando aos princípios de:

a) Disponibilidade – garantir aos usuários autorizados pelo gestor do contrato acesso às informações e aos locais de instalação dos ativos de rede quando necessário, disponibilizando ainda, todas as informações solicitadas pelo gestor ou fiscais quanto aos serviços executados e as condições atuais da estrutura da rede (fragilidade, oportunidades de implementações e melhorias etc.);

b) Integridade - guardar a exatidão e inteireza das informações e ainda, documentar as atividades realizadas objetivando manter a consistência das informações contidas nos arquivos com as condições reais das instalações;

c) Confidencialidade - garantir que as informações sejam acessíveis somente ao pessoal autorizado não fornecendo arquivos digitalizados ou mesmo impressos a pessoas que não foram autorizadas pelo gestor do contrato;

d) Autenticidade - todas as comunicações entre a **CONTRATADA** e o **SENAR-AR/MS** deverão ser formalizadas e todos os documentos devidamente identificados com os dados pessoais dos responsáveis, garantindo a autenticidade dos documentos e a possibilidade de auditoria das atuações das partes envolvidas;

e) A **CONTRATADA** deve comunicar formal e imediatamente ao fiscal do **SENAR-AR/MS** qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

9. DA VISTORIA

9.1. A empresa interessada poderá realizar vistoria nas instalações do local da prestação dos serviços, de forma a obter pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a sua execução, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.

9.2. A vistoria deverá ser agendada por meio do telefone (67) 3320-9700, junto ao Departamento de Tecnologia TI do **SENAR-AR/MS** com Rodrigo Ernandes Vicente Pinheiro, e realizada de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

9.2.1. Para a vistoria a empresa interessada deverá estar devidamente identificada, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

9.2.2. A vistoria será acompanhada por funcionário do **SENAR-AR/MS**.

9.3. A empresa interessada que optar por realizar a vistoria deverá apresentar a Declaração de Vistoria (**Modelo IX**), declarando que vistoriou, por intermédio de seu Representante Legal, os locais e instalações da prestação dos serviços, tendo então pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços. **Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento da situação.**

9.3.1. A vistoria permitirá à empresa interessada examinar as áreas e tomar ciência das características e peculiaridades dos serviços.

9.4. Caso a empresa opte pela **NÃO** realização da visita, deverá apresentar a Declaração de Dispensa de Vistoria (**Modelo X**), em substituição a Declaração de Vistoria, devidamente assinada por seu responsável legal, em conformidade com o instrumento convocatório, sob as penalidades da Lei, que mesmo não tendo vistoriado os locais e instalações da prestação dos serviços tem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a execução dos mesmos, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços, estando assim, ciente das necessidades inerentes à prestação dos serviços.

10. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA EMPRESA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. A empresa interessada deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica com a finalidade de demonstrar:

10.1.1. A execução de no mínimo 50% (cinquenta por cento), do quantitativo total de USTs estimadas para esta contratação. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo

mínimo de USTs, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação. Caso o atestado seja emitido em métrica diferente, a empresa interessada deverá demonstrar a equivalência da métrica do atestado com a métrica UST;

10.1.2. A aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta solicitação para o respectivo item por período não inferior a três anos, em consonância com os Acórdãos 1.214/2013 e 2.870/2018 TCU, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

10.1.3. A aptidão na execução de trabalhos de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, serviços ou soluções de TIC fazendo uso das seguintes tecnologias, ferramentas e assuntos:

- 10.1.3.1.** Linguagem de programação frontend HTML5, CSS3 e Javascript;
- 10.1.3.2.** Linguagem de programação backend PHP 7.0 (e superiores);
- 10.3.3.3.** ASP.Net MVC C#;
- 10.1.3.4.** .Net Framework 4.0 ou superior e .Net Core;
- 10.1.3.5.** jQuery;
- 10.1.3.6.** Azure DevOps Server (TFS);
- 10.1.3.7.** Banco de dados relacional: Microsoft SQL Server versão 2019 ou superior;
- 10.1.3.8.** Bancos de dados MySQL 5 ou superior;
- 10.1.3.9.** Ferramenta de versionamento: GIT;
- 10.1.3.10.** Ferramenta de BI e visualização de informações: Power BI e Qlik Sense;
- 10.1.3.11.** Chatbot.

10.1.4. A utilização de metodologia ágil de desenvolvimento sendo aceitas as seguintes: “eXtreme Programming” (XP), Scrum, “Feature Driven Development” (FDD), “Dynamic Systems Development Method” (DSDM), “Adaptive Software Development”, “Crystal Agile Framework” ou “Pragmatic Programming”.

10.1.5. Serão aceitos somente atestados expedidos após a conclusão do contrato mencionado no atestado ou se decorrido pelo menos 12 (doze) meses do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior em consonância com o Acórdão nº 1.214/2013 do TCU.