

## ITEM VIII – ANEXO I-H - SUPORTE TÉCNICO AVANÇADO

### 1. OBJETO

- 1.1. Prestação de serviços técnicos especializados de suporte avançado ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, análise de desempenho, análise e geração de informações de indicadores de projetos, prospecção de novas tecnologias, administração de banco de dados e administração de dados, para sistemas da CAIXA residentes nos sítios do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo.

### 2. VOLUME ESTIMADO

- 2.1. O volume total estimado será de **887.000 (oitocentos e oitenta e sete mil)** horas de serviços, durante a vigência do contrato.
- 2.2. A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões nos serviços, de até 25% (vinte e cinco por cento) do volume inicial atualizado deste CONTRATO, em conformidade com a Lei 8.666/1993.

### 3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. Os serviços contemplam atividades programadas previamente ou sob demanda, em conformidade com as necessidades da CAIXA ao longo da contratação.
- 3.2. O pacote de serviço a ser contratado engloba atividades agrupadas em células especializadas de trabalho que suportam o processo de desenvolvimento e manutenção de sistema, conforme detalhamento contido neste Projeto Básico.
- 3.2.1. Caberá a CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária com vistas a atender as necessidades da CAIXA, tendo como base as características, a especificidade dos serviços, às atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais.
- 3.3. Os serviços a serem contratados estão segmentados por células de trabalho, conforme descrito no Item 7 - Resumo das Atividades a Serem Contratadas e serão executados nas dependências da CAIXA com vistas ao atendimento aos núcleos de desenvolvimento de sistemas do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo.
- 3.4. Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições em ambiente segregado com acompanhamento e orientação do GERENTE DE PROJETO da mesma, responsável pela realização dos serviços contratados, que atuará como PREPOSTO.
- 3.4.1. A CONTRATADA se obriga a manter PREPOSTO no local onde serão executados os serviços para o atendimento imediato das solicitações com a responsabilidade pelo pleno gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas no prazo definido e pela distribuição das tarefas entre as equipes.
- 3.4.2. A CONTRATADA deve zelar pelo cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, devendo respeitar a quantidade de 01 (um) preposto para cada 25 (vinte e cinco) profissionais alocado nas atividades.
- 3.5. A CAIXA se responsabilizará pela disponibilização de toda a infra-estrutura dentre os quais, destacam-se os equipamentos necessários, versão dos produtos (softwares) e as instalações físicas do ambiente segregado.

### 4. ENDEREÇO ATUAL DOS NÚCLEOS DE DESENVOLVIMENTO DA CAIXA

- 4.1. Os serviços contratados serão realizados nos núcleos de desenvolvimento de sistemas do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, caso não disponha de profissionais residentes nas localidades citadas.

- 4.1.1. Os profissionais da CONTRATADA sempre exercerão suas atribuições em ambiente segregado com acompanhamento e orientação do Gerente de Projeto da mesma, responsável pela realização dos serviços contratados, que atuará como Preposto.
- 4.2. A CAIXA se responsabilizará pela disponibilização de toda a infra-estrutura dentre os quais, destacam-se os equipamentos necessários, versão dos produtos (softwares) e as instalações físicas do ambiente segregado.
- 4.3. O funcionamento dos núcleos de desenvolvimento do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo se dá em horário comercial de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- 4.3.1. Os serviços serão executados conforme horário de funcionamento das Representações de Desenvolvimento ou em período diferenciado, nesta situação deverá existir negociação prévia entre a CAIXA e a CONTRATADA, observando o horário definido em lei para não haver cobrança de adicional noturno.
- 4.3.2. Sempre que o horário de funcionamento dos sites for alterado, a CONTRATADA será comunicada formalmente pela CAIXA.

## **5. DESLOCAMENTOS**

- 5.1. A CAIXA não arcará com custos adicionais relacionados ao deslocamento de profissionais da CONTRATADA, tendo em vista que nesse projeto básico encontra-se definido, claramente, o local de prestação dos serviços.

## **6. PERFIS E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA**

- 6.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados pela CAIXA, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação neste processo licitatório.
- 6.2. A CONTRATADA se obriga ainda, a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos em cada perfil, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes da linguagem, ferramenta ou tecnologia, sempre que a atividade a ser executada assim o exigir.
- 6.2.1 Deverá existir na equipe da CONTRADADA, pelo menos um profissional certificado nas seguintes tecnologias: DB2, Oracle, MS SQL Server e Java/J2EE, para atuar em cada célula de trabalho, observando o perfil necessário para a execução dos serviços.
- 6.3. A CONTRATADA se compromete a garantir a alocação de profissionais, devidamente capacitados na linguagem, ferramenta, tecnologia ou processo apto a solucionar problemas relacionados à prestação dos serviços.
- 6.4. O Gerente de Projetos atuará como preposto e será o responsável pelas atividades e equipes das células especializadas de trabalho, atuando no pleno gerenciamento do serviço/atividade contratada, destacando-se as seguintes atribuições:
- Atuará como ponto de contato entre a CAIXA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas.
  - Manterá o controle dos processos e atividades, qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços.
  - Gerenciará a equipe técnica contratada, transmitindo às equipes instruções, orientações e normas para a execução das atividades.
  - Apresentará propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação, e melhoria dos processos.
  - Zelará pela segurança da informação.
  - Elaborará e entregará os relatórios diários, semanais, de ocorrência e de projetos.
  - Responderá aos questionamentos e solicitações da CAIXA.
  - Participará em reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pela CAIXA.
  - Acompanhará e avaliará os resultados das atividades sob sua gestão.

- Deverá ter formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão de, no mínimo, 360 horas aula na área de informática.

6.5. Durante toda a vigência do CONTRATO, a CONTRATADA deverá garantir a atuação dos Supervisores de CONTRATO e do Supervisor Geral de CONTRATO, que deverão possuir, no mínimo, as qualificações abaixo, cumulativamente:

**6.5.1. Supervisor de Contrato**

- Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;
- Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de desenvolvimento de novos softwares/manutenção de software;
- Experiência mínima de 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;
- Experiência de atuação em atividades de gestão de contratos e gestão de serviços.

**6.5.2. Supervisor Geral de Contrato**

- Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;
- Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividade de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;
- Experiência mínima de 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;
- Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de contratos e gestão de serviços.

6.6. Durante toda a vigência do CONTRATO, a CONTRATADA se obriga a manter em todo projeto ou serviço contratado pela CAIXA, os profissionais identificados a seguir, observando dentre as experiências especificadas aquelas necessárias para o bom cumprimento das atividades quando requeridas pela CAIXA.

6.7. Dado a especialização de serviço tratado nesse objeto o estabelecimento do perfil técnico adequado à execução das atividades é fator de sucesso e de fundamental importância, motivo pelo qual a CAIXA passa a detalhar as competências necessárias.

6.7.1. Os profissionais descritos a seguir devem ter, obrigatoriamente, formação de nível superior de ciências exatas, ou formação de nível superior com curso de extensão de, no mínimo, 360 horas aula na área de informática.

**6.7.2. Especialista em Administração de Banco de Dados**

- Experiência mínima de 04 (quatro) anos atuando como DBA;
- Experiência em grande volume de dados no SGBD de sua atuação na CAIXA;
- Experiência em atividades de integração de ambientes;
- Experiência em atividades de análise de performance;
- Experiência no desenvolvimento de projetos baseados nos Processos Unificado e Estruturado;
- Experiência em Sistemas Operacionais (z/OS, UNIX, WINDOWS e LINUX);
- Experiência nas ferramentas de modelagem de dados utilizadas pela CAIXA.

**6.7.3. Especialista em Administração de Dados**

- Experiência mínima de 04 (quatro) anos atuando como AD;
- Experiência em modelagem de dados e administração de dados;
- Experiência em atividades de integração de ambientes;
- Experiência no desenvolvimento de projetos baseados nos Processos Unificado e Estruturado;
- Experiência em modelagem orientada a objetos com utilização de UML;

- Experiência em modelagem multidimensional;
- Experiência nas ferramentas de modelagem de dados de sua atuação na CAIXA.

#### **6.7.4. Analista de Suporte ao Desenvolvimento Plataforma Mainframe**

- Experiência mínima de 05 (cinco) anos atuando como analista em plataforma mainframe;
- Experiência nas linguagens utilizadas na CAIXA;
- Experiência na utilização das Interfaces ROSCOE, TSO, QUICK EDIT;
- Experiência em grande volume de dados no SGBD de sua atuação na CAIXA;
- Experiência no desenvolvimento de projetos baseados em Metodologia Estruturada;
- Experiência na utilização de Arquivos de dados VSAM, JCL;
- Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, MTS, Business Objects;
- Experiência na utilização de ENDEVOR;
- Experiência em atividades de integração de ambientes;
- Experiência em atividades de análise de performance;
- Experiência no Sistema Operacional z/OS.

#### **6.7.5. Analista de Suporte ao Desenvolvimento em outras Plataformas**

- Experiência mínima de 03 (três) anos atuando como analista em plataforma baixa (SUN e Intel);
- Experiência em desenvolvimento utilizando as linguagens JAVA, HTML, DHTML, XML, VB, ASP, JAVASCRIPT, CSS, Delphi, C, C++, Python, PHP em ambiente WINDOWS ou SUN SOLARIS ou LINUX;
- Experiência no uso das Interfaces de acesso CICS/WEB, COM+, COMPROXY, CICSConnector, JDBC, iWay;
- Experiência em grande volume de dados no SGBD de sua atuação na CAIXA;
- Experiência na utilização de interfaces gráficas e manuseio de objetos multimídia;
- Experiência em soluções WEB e de integração de ambientes WINDOWS, LINUX, UNIX, MAINFRAME;
- Experiência em atividades de análise de performance;
- Experiência no uso de ferramentas de agrupamento e disponibilização de grandes volumes de informações (Data Warehouse);
- Experiência comprovada em projetos de DATA WAREHOUSE com manipulação de grandes volumes de dados;
- Experiência na utilização de ferramentas de workflow, geoprocessamento e GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos).

#### **6.7.6. Especialista em Gerência de Projetos**

- Experiência mínima de 03 (três) anos atuando como gerente de projetos de tecnologia da informação;
- Experiência na utilização de software para gerenciamento de projetos;
- Obrigatório atendimento de pelo menos um dos seguintes requisitos:
  - Experiência na aplicação de metodologias formais para o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação, a exemplo da preconizada pelo Project Management Institute (PMI);
  - Experiência em metodologias para a melhoria do processo de desenvolvimento de software, a exemplo do CMMI e MPS/BR.
- Certificado por instituições reconhecidas pelo mercado como, por exemplo, Project Management Professional (PMP) emitida pela Project Management Institute (PMI).

#### **6.7.7. Especialista em Suporte na Implementação de Novas Tecnologias**

- Experiência no desenvolvimento de sistemas em plataforma baixa (SUN e Intel);
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos no desenvolvimento de aplicações para Grande Porte; e/ou
- Experiência mínima de 3 (três) anos no desenvolvimento de sistemas em plataforma baixa (SUN e Intel);

- Experiência nas tecnologias J2EE, J2ME, XML, WebSphere (MQ, Broker, Server Foundation);
- Experiência com projetos em Software Livre;
- Experiência com o assunto Integração entre Plataformas/Aplicações;
- Experiência com segurança – PKI, algoritmos de criptografia;
- Experiência com Análise de Performance de aplicações;
- Experiência com o desenvolvimento utilizando Processo Unificado;
- Conhecimento dos assuntos: Sistemas de Informações Geográficas (GIS), Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), Automação Bancária, Workflow e Data Warehouse.

**6.7.8. Especialista em Suporte na Implementação de Práticas para a Melhoria do Processo de Software e Garantia de Qualidade**

- Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de Suporte ao Processo e Garantia da Qualidade;
- Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão de no mínimo 360 horas aula na área de informática;
- Experiência no desenvolvimento de projetos baseados na Metodologia Estruturada;
- Experiência no desenvolvimento de projetos baseados no Processo Unificado da IBM-Rational (RUP);
- Experiência em modelagem Orientada a Objetos com utilização de UML;
- Experiência em Gerencia de Requisitos;
- Experiência em Gerencia de Configuração;
- Obrigatório atendimento de pelo menos um dos seguintes requisitos:
  - Experiência na aplicação de metodologias formais para o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação, a exemplo da preconizada pelo Project Management Institute (PMI);
  - Experiência em metodologias para a melhoria do processo de desenvolvimento de software, a exemplo do CMMI.

**7. RESUMO DAS ATIVIDADES A SEREM CONTRATADAS**

7.1. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA são aquelas necessárias à execução de todos os procedimentos que integram os seguintes processos/células:

- Administração de Dados;
- Administração de Banco de Dados;
- Suporte ao ambiente de desenvolvimento Plataforma Mainframe;
- Suporte ao ambiente de desenvolvimento a Plataforma Baixa e Intermediária;
- Suporte a Implementação de Novas Tecnologias
- Suporte ao Processo de Desenvolvimento;

7.2. De forma a propiciar o perfeito entendimento do pacote de serviço a ser contratado, encontra-se descrito a seguir, resumo das atividades que compõem cada processo/célula.

**7.3. CÉLULA DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS**

- Orientar e auxiliar as equipes de desenvolvimento na elaboração do Modelo de Dados Conceitual e Lógico;
- Validar os Modelos de Dados de forma a garantir:
  - Aderência às necessidades de informação e regras de negócio definidas no âmbito da CAIXA;
  - Aderência às normas, padrões e técnicas de modelagem definidos na CAIXA;
  - Integridade e compatibilidade dos Modelos de Dados com o Modelo de Dados Compartilhado e Global;
- Identificar nos Modelos de Dados dos sistemas transacionais a existência de objetos passíveis de compartilhamento, informando à CAIXA os objetos em questão;
- Interagir junto aos Gestores de Negócio visando o mapeamento para identificação de objetos corporativos / compartilhados;

- Participar, avaliar e aprovar as manutenções a serem implementadas nas Bases Corporativas da CAIXA;
- Promover a disseminação dos dados corporativos/compartilhados para os diversos níveis de usuários da CAIXA;
- Gerenciar o Repositório de Modelo de Dados, mantendo os Modelos de Dados conceituais e lógicos atualizados, provendo acesso às equipes de desenvolvimento e administrando o ciclo de Gerência de Modelos;
- Fornecer suporte às equipes de desenvolvimento quanto às ferramentas utilizadas pela Administração de Dados;
- Proceder a testes de funcionalidades em novas versões de ferramenta Case, repositórios de modelos de dados e demais ferramentas utilizadas pela Administração de Dados e Informações;
- Fornecer consultoria, treinamento e assistência às equipes de desenvolvimento e demais áreas internas de TI, no âmbito da Administração de Dados e Informações;
- Participar na avaliação de novas tecnologias no âmbito da Administração de Dados e Informações dentro das diretrizes e necessidades da CAIXA;
- Implementar os projetos definidos no Planejamento Operacional da Administração de Dados e Informações da CAIXA.

7.3.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **38** profissionais (**17,27%** do total de horas deste contrato).

7.3.1.1. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.3.1.2. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

#### **7.4. CÉLULA DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS**

- Criar e Atualizar Modelo de Dados Físico, utilizando ferramentas de modelagem homologadas pela CAIXA;
- Construir objetos Físicos de Banco de Dados no SGDB pertinente ao Projeto ou Serviços de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas;
- Preparar atualizações e extrações de dados estatísticos do SGBD utilizado pela Aplicação, para análise de desempenho.
- Interpretar e avaliar os planos de acesso utilizado pelo SGBD, na resolução dos comandos SQL da Aplicação;
- Identificar pontos de contenção ou consumo excessivo de recursos, e sugerir ajustes nas aplicações;
- Conhecer característica comportamental dos serviços e do ambiente onde ela executa, atuando de forma pro-ativa na prevenção de problemas;
- Disseminar e dar suporte as equipes de desenvolvimento quanto as melhores práticas na codificação de comandos SQL;
- Prospectar e disseminar a utilização de ferramentas autorizadas pela CAIXA;
- Auxiliar na identificação e resolução de problemas;
- Orientar equipes de desenvolvimento nos processos de limpeza (expurgo) das bases;
- Dimensionar e gerenciar os espaços de alocação pelas bases dos aplicativos, bem como elaborar estratégia de construção da base;
- Extrair “*Imagecopy*” das bases, garantindo sua recuperação;
- Executar utilitários de SGBD;
- Administrar e monitorar a propagação de dados entre os ambientes e plataformas;
- Definir regras de segurança de acesso ao dado;
- Automatizar processos realizados pelo DBA;



- Viabilizar novos dispositivos e técnicas de SGBD;
- Manter as bases de dados consistentes, seguras, disponíveis e com alto desempenho;
- Apoiar na definição das arquiteturas de solução para os projetos de desenvolvimento de sistemas;
- Apoiar na elaboração das melhores práticas no desenvolvimento de sistemas;
- Acompanhar processos de integração entre áreas de desenvolvimento e produção;
- Implantar processos para controle e garantia de qualidade de desenvolvimento.

7.4.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **28** profissionais (**12,72%** do total de horas deste contrato).

7.4.2. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.4.2.1. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

#### **7.5. CÉLULA DE SUPORTE AO AMBIENTE DESENVOLVIMENTO PLATAFORMA MAINFRAME**

- Disseminar o uso de ferramentas de apoio a suporte, autorizada pela CAIXA;
- Identificar pontos de contenção ou consumo excessivo de recursos, e sugerir ajustes nas aplicações;
- Apoiar na elaboração das melhores práticas no desenvolvimento de sistemas;
- Acompanhar processos de integração entre áreas de desenvolvimento e produção;
- Implantar processos para controle e garantia de qualidade de desenvolvimento;
- Conhecer característica comportamental dos serviços e do ambiente onde ela executa, atuando de forma pro-ativa na prevenção de problemas;
- Elaborar manuais e prover treinamentos das tecnologias adotadas pela CAIXA;
- Prospectar ou prestar apoio à prospecção, identificar, apoiar a homologação, customizar, treinar e prestar suporte à utilização e implantação de ferramentas, componentes, tecnologias e arquiteturas de mercado a serem utilizadas para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas e para o suporte ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Participar da definição da configuração do ambiente utilizado no desenvolvimento;
- Apoiar a validação das arquiteturas e tecnologias utilizadas pelas equipes técnicas da área de Tecnologia da CAIXA, produzindo e disseminando recomendações de melhoria visando:
  - Racionalização de recursos tecnológicos;
  - Confiabilidade, desempenho, escalabilidade, flexibilidade, robustez e simplicidade;
  - Melhor interface e acoplamento entre componentes;
  - Conduzir e/ou prestar suporte à definição e implementação de arquiteturas e tecnologias.
- Disponibilizar conhecimento técnico necessário e os resultados dos trabalhos realizados, apresentando metodologias, bem como as premissas adotadas, através de sessões técnicas (workshops) a serem detalhadas no decorrer dos trabalhos.

7.5.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **14** profissionais (**6,36 %** do total de horas deste contrato).

7.5.1.1. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.5.1.2. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

**7.6. CÉLULA DE SUPORTE AO AMBIENTE DESENVOLVIMENTO PLATAFORMA BAIXA E INTERMEDIÁRIA**

- Validar arquitetura Java/J2EE dos sistemas da CAIXA e sua integração com o ambiente Mainframe;
- Identificar pontos de contenção ou consumo excessivo de recursos, e sugerir ajustes nas aplicações;
- Propor soluções para problemas arquiteturais e de ambiente da plataforma aberta;
- Dar suporte avançado às equipes de desenvolvimento e verificar a aderência às boas práticas de desenvolvimento e aos padrões pré-estabelecidos em normativos da CAIXA;
- Implantar processos para controle e garantia de qualidade de desenvolvimento;
- Automatizar e implantar sistemas de controle nos processos e ambientes internos;
- Elaborar manuais e prover treinamentos das tecnologias adotadas pela CAIXA;
- Disseminar o uso de ferramentas de apoio a suporte, autorizada pela CAIXA;
- Acompanhar processos de integração entre áreas de desenvolvimento e produção;
- Prospectar ou prestar apoio à prospecção, identificar, apoiar a homologação, customizar, treinar e prestar suporte à utilização e implantação de ferramentas, componentes, tecnologias e arquiteturas de mercado a serem utilizadas para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas e para o suporte ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Participar da definição da configuração do ambiente utilizado no desenvolvimento;
- Apoiar na elaboração, implantação e avaliação das melhores práticas no desenvolvimento/manutenção de software;
- Avaliar a Infra-estrutura tecnológica e arquitetura de software elaborada nos projetos;
- Apoiar o desenvolvimento/manutenção, homologar e instalar componentes de software;
- Apoiar a validação das arquiteturas e tecnologias utilizadas pelas equipes técnicas da área de Tecnologia da CAIXA, produzindo e disseminando recomendações de melhoria visando:
  - Racionalização de recursos tecnológicos;
  - Confiabilidade, desempenho, escalabilidade, flexibilidade, robustez e simplicidade;
  - Melhor interface e acoplamento entre componentes;
  - Conduzir e/ou prestar suporte à definição e implementação de arquiteturas e tecnologias.
- Disponibilizar conhecimento técnico necessário e os resultados dos trabalhos realizados, apresentando metodologias, bem como as premissas adotadas, através de sessões técnicas (workshops) a serem detalhadas no decorrer dos trabalhos.

7.6.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **31** profissionais (**14,09 %** do total de horas deste contrato).

7.6.2. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.6.2.1. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

**7.7. CÉLULA DE SUPORTE NA IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS**

- Prospectar ou prestar apoio à prospecção, identificar, apoiar a homologação, customizar, treinar e prestar suporte à utilização e implantação de ferramentas, componentes, tecnologias e arquiteturas de mercado a serem utilizadas para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas e para o suporte ao processo de desenvolvimento de sistemas;
- Apoiar as equipes de desenvolvimento na identificação e implantação de novas tecnologias e ferramentas;
- Apoiar as Equipes de Desenvolvimento na utilização de ferramentas e tecnologias em uso na CAIXA;



- Participar da definição dos padrões de qualidade referente à administração dos artefatos nos diferentes ambientes;
- Participar da definição da configuração do ambiente utilizado no desenvolvimento;
- Apoiar na elaboração, implantação e avaliação das melhores práticas no desenvolvimento/manutenção de software;
- Avaliar a Infra-estrutura tecnológica e arquitetura de software elaborada nos projetos;
- Acompanhar a implantação da Solução de Arquitetura de Software e Infra-estrutura apresentada no Anteprojeto;
- Apoiar o desenvolvimento/manutenção, homologar e instalar componentes de software;
- Auxiliar na prospecção, apoiar a homologação, customização e treinamento de ferramentas de mercado, a serem utilizadas para o desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas e para suporte ao processo de desenvolvimento;
- Validar arquiteturas e tecnologias utilizadas pelas equipes técnicas da área de Tecnologia da CAIXA, produzindo e disseminando recomendações de melhoria visando:
  - Racionalização de recursos tecnológicos;
  - Confiabilidade, desempenho, escalabilidade, flexibilidade, robustez e simplicidade;
  - Melhor interface e acoplamento entre componentes;
  - Conduzir e/ou prestar suporte à definição e implementação de arquiteturas e tecnologias.
- Apoiar, acompanhar e orientar equipes técnicas na aplicação de conceitos básicos e avançados;
- Disseminar padrões e melhores práticas de mercado;
- Disponibilizar conhecimento técnico necessário e os resultados dos trabalhos realizados, apresentando metodologias, bem como as premissas adotadas, através de sessões técnicas (workshops) a serem detalhadas no decorrer dos trabalhos.

7.7.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **16** profissionais (**7,27** % do total de horas deste contrato).

7.7.1.1. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.7.1.2. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

#### **7.8. CÉLULA DE SUPORTE AO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO**

- Apoiar e orientar a Gerência de Projetos e Manutenções, em todas as áreas de conhecimento de Gerenciamento de Projetos;
- Orientar e dar suporte ao uso das ferramentas de gestão na CAIXA;
- Disponibilizar informações gerenciais sobre os Projetos e Manutenções, provendo visibilidade:
  - do andamento dos projetos e manutenções de sistemas;
  - da qualidade dos serviços prestados por contratados;
  - do desempenho das equipes.
- Sinalizar desvios relevantes dos Projetos/Manutenções, elucidando causas e soluções;
- Apoiar na aplicação de Inspeções de Qualidade;
- Levantar e avaliar informações gerenciais de projetos;
- Auxiliar na análise e melhoria de processos;
- Orientar e auxiliar na aplicação do processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas da CAIXA;
- Analisar os resultados das Inspeções de qualidade do processo e dos artefatos, resultados do desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Apoiar na análise de informações do processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Apoiar na modelagem do processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas;

- Auxiliar na elaboração de normativos para o processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas da CAIXA;
- Fornecer suporte na aplicação das metodologias da CAIXA;
- Prospectar ou prestar apoio à prospecção, identificar, apoiar a homologação, customizar, treinar e prestar suporte à implantação de melhorias nas disciplinas do processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, alinhando com as melhores práticas de mercado;
- Fornecer suporte de primeiro nível às equipes na aplicação do Modelo de Processo de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA;
- Verificar a aderência dos projetos e manutenções ao Modelo de Processo de Desenvolvimento de Sistemas;
- Garantir a aderência dos projetos e manutenções ao Modelo de Processo de Desenvolvimento por meio de:
  - Reuniões periódicas de revisão da qualidade com as equipes de desenvolvimento, detalhando a situação dos projetos e manutenções de sistemas;
  - Reuniões de avaliação de projetos concluídos.
- Garantir a atualização e consistência da documentação dos sistemas;
- Avaliar a qualidade dos artefatos;
- Coordenar a aplicação de Revisões Técnicas de Produto – RTP;
- Garantir o registro do andamento dos projetos e serviços nas ferramentas de gestão utilizadas pela CAIXA;
- Atuar junto às equipes dos projetos para garantir o registro do andamento dos projetos e serviços na ferramenta de solicitação de demandas da Área de Desenvolvimento;
- Identificar melhorias do processo;
- Identificar as melhores práticas e sugerir melhorias no Modelo de Processo de Desenvolvimento.

7.8.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CAIXA informa que atualmente as atividades que compõem essa célula são desempenhadas por **93** profissionais (**42,27 %** do total de horas deste contrato).

7.8.2. Em nenhuma hipótese, os números aqui registrados podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, em razão do objeto da contratação estabelecer a modalidade de serviço e não a de alocação de mão de obra.

7.8.2.1. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

7.8.3. A CAIXA detalha na tabela abaixo, o resumo dos quantitativos atuais dos profissionais distribuídos por região e célula de trabalho, enfatizando que o valor praticado para cada tipo de serviço varia em razão da localidade e das atividades/perfil de cada célula, e portanto, deverá ser considerado na composição dos preços médios para os serviços.

Total de Profissionais Alocados por Célula - Posição de Janeiro/2007					
Células	RJ	BR	SP	Totais	%
Administração de Dados	12	13	13	38	17,27%
Administração de Banco de Dados	12	10	6	28	12,72%
Suporte Plataforma Mainframe	5	5	4	14	6,36%
Suporte Plataforma Baixa e Intermediária	5	5	21	31	14,09%
Suporte Implem. Novas Tecnologias	5	5	6	16	7,27%
Suporte ao Proc. Desenvolvimento	31	27	35	93	42,27%
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>85</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

7.8.3.1 Mais uma vez registra-se, que os quantitativos apresentados não podem ser confundidos com os quantitativos que a CAIXA entende como adequados, uma vez que a composição das equipes é uma atribuição da CONTRATADA.

**7.9. ATIVIDADES COMUNS A TODAS AS CÉLULAS**

- 7.9.1. Deverá ser efetuado o trabalho de coletar dados, criar e atualizar base de dados, gerar e analisar indicadores para gestão de projetos e manutenção de sistemas, relativos às atividades objeto desta contratação.
- 7.9.2. Coletar dados sobre os projetos/sistemas em desenvolvimento/manutenção no ambiente da CAIXA.
- 7.9.3. Avaliar os dados obtidos adotando como critério as melhores práticas e/ou padrões mercadológicos.
- 7.9.4. Propor a geração de indicadores que auxiliem a CAIXA na gestão dos processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas.
- 7.9.5. Analisar os indicadores de gestão de forma a auxiliar a CAIXA na definição de possíveis ações que possam melhorar a produtividade e qualidade do seu processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas.
- 7.9.6. Gerar base de dados contendo informações que possibilitem a geração de indicadores aplicados no processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas e manter atualizados os dados referentes às diversas versões de desenvolvimento realizadas.
- 7.10. A prestação de serviços é composta pelas atividades descritas em cada célula além das atividades comuns descritas anteriormente.
- 7.11. Ao final de cada serviço a Contratada deverá apresentar o Relatório de Atividade contratado pela CAIXA através de Ordem de Serviço e/ou de acordo com que está registrado em ASC.

**8. ANÁLISE DE DESEMPENHO**

- 8.1. Caberá à CAIXA identificar as necessidades e priorizar os sistemas e programas que apresentam problemas de desempenho.
- 8.2. A contratada deverá apresentar o Plano de Atendimento para a demanda, estimando o esforço para os serviços solicitados, com base nos insumos apresentados pela CAIXA.
- 8.2.1. O Plano de Atendimento deverá ser aprovado pela CAIXA e registrado em ASC para serviços com mais de 03 (três) meses ou em OS para prazos inferiores.
- 8.2.2. Caso não tenham sido atingidos os objetivos acordados, deverá ocorrer nova análise para adequação e adaptação das propostas de solução apresentadas, sem ônus para a CAIXA.
- 8.2.3. As alterações propostas não podem modificar as funcionalidades de negócio dos programas e sistemas da CAIXA.
- 8.3. A homologação e implantação das modificações serão conduzidas pela CAIXA.
- 8.4. A tabela abaixo apresenta as fases envolvidas no serviço de análise de desempenho, indicando para cada uma delas os eventos de validação (marcos) a serem executados entre a CONTRATADA e a CAIXA.

FASE	ETAPA	MARCOS	RESPONSÁVEL
1	Eleição e priorização dos programas e sistemas	Lotes de programas e sistemas definidos	CAIXA
	Planejamento e estimativa do esforço para os serviços	Plano de Atendimento com estimativa de esforço	CONTRATADA
2	Análise dos programas/sistemas e elaboração das recomendações	Relatório com recomendações a serem implementadas	CONTRATADA

3	Implementação das recomendações	Programas e sistemas implementados e testados	CAIXA ou empresa por ela designada, com acompanhamento da CONTRATADA
---	---------------------------------	---	--

## 9. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

- 9.1. A CAIXA utiliza métodos customizados/adaptados para o desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação.
- 9.2. As metodologias utilizadas pela CAIXA são aderentes aos paradigmas de desenvolvimento de software do mercado, como a Análise Orientada a Objeto e Análise Estruturada de Sistemas.
- 9.3. As metodologias de desenvolvimento de sistemas da CAIXA prevêm a entrega de artefatos obrigatórios, considerados partes integrantes dos serviços executados pela CONTRATADA.
- 9.4. As metodologias adotadas pela CAIXA, bem como os modelos de artefatos, serão entregues, em definitivo, quando da assinatura do CONTRATO e poderão ser alterados a qualquer momento, a critério da CAIXA.
- 9.5. Durante o período de realização do certame tais documentos estarão à disposição das licitantes para conhecimento prévio e avaliação em ambiente específico, denominado “DATA ROOM” na CAIXA, como forma de subsidiar na formação e elaboração das propostas.
- 9.6. A documentação exposta traz informações adicionais sobre o processo de desenvolvimento de aplicativos adotados pela CAIXA, a metodologia adotada internamente e o modelo de artefatos gerados.
- 9.7. Nesse ambiente está disponível acesso eletrônico restrito a ferramenta customizada pela CAIXA, que em razão da sua especificidade e do esforço intelectual dedicado à implementação, caracteriza-se por diferencial competitivo da CAIXA.
- 9.8. No caso de alteração das metodologias vigentes, incluindo-se a distribuição de esforço, a CONTRATADA se obriga a adaptar-se, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CAIXA, podendo ser prorrogado, desde que aceitas as justificativas apresentadas, adotando-a em todos os novos projetos e/ou serviços contratados a partir de então.
- 9.9. No ato da comunicação formal a CAIXA disponibilizará a nova versão da metodologia, em conjunto com os modelos de artefatos.
- 9.10. A CAIXA se compromete a avaliar as justificativas técnicas da CONTRATADA, se a alteração impactar no incremento do esforço, e negociará com a mesma, se for o caso.
- 9.11. As alterações serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo, desde que comprovado o aumento dos encargos da CONTRATADA, resguardada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

## 10. PADRÕES

- 10.1. A CONTRATADA se compromete a obedecer todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CAIXA.
- 10.2. A CONTRATADA se obriga a:
  - 10.2.1. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
  - 10.2.2. Manter consistência entre os modelos de dados desenvolvidos e o modelo de dados corporativo da CAIXA.
  - 10.2.3. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CAIXA, cabendo à CAIXA tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CAIXA.

- 10.3. Para execução dos serviços contratados, a CONTRATADA está impedida de utilizar qualquer ferramenta com versão distinta daquela utilizada pela CAIXA, sem previa autorização formal, pela necessidade imperiosa de manter a total compatibilidade entre o ambiente operacional da CAIXA, detalhado nesse Projeto Básico, e o utilizado pela CONTRATADA.
- 10.4. A CAIXA terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA evoluir e adaptar-se à respectiva mudança.
- 10.4.1. Tal prerrogativa deve-se ao fato da necessidade em manter atualizados e operacionais o parque computacional da CAIXA, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que atendam às exigências cada vez maiores de inovação em mercado extremamente competitivo.
- 10.4.2. As atualizações previstas serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo, resguardada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que comprovado o aumento dos encargos da CONTRATADA.
- 11. AMBIENTE OPERACIONAL DA CAIXA**
- 11.1. A CONTRATADA deverá utilizar as mesmas ferramentas e tecnologias adotadas pela CAIXA.
- 11.1.1. Entretanto, a qualquer momento as ferramentas e tecnologias poderão ser alteradas e a CONTRATADA obrigada a manter compatibilidade e adaptar-se no prazo estipulado pela CAIXA, que comunicará formalmente as alterações de ambiente.
- 11.1.2. As alterações previstas serão formalmente celebradas por meio de termo aditivo e resguardará a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que comprovado o aumento dos encargos da CONTRATADA.
- 11.1.3. Para isto, a CAIXA se compromete a comunicar formalmente à CONTRATADA as alterações, e estipular prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica.
- 11.2. ARQUITETURA TECNOLÓGICA DE GRANDE PORTE**
- 11.2.1. Considera-se Arquitetura Tecnológica Centralizada toda tecnologia e programas/aplicações desenvolvido que será hospedado/executado no ambiente de Grande Porte (Mainframe).



- Sistema Operacional: zOS 1.4 ou superior
- Linguagens: COBOL, COBOL Command Level CICS 5.7, COBOL II, COBOL LE, ADS, Java, Visual Age 4 ou superior, C/C++ 6.0, Assembly e Easytrieve
- Banco de Dados: DB2 7.2, IDMS 14.1 ou superior
- Padrões de Desenvolvimento: J2EE 1.2.1 ou superior
- Tecnologias de Suporte ao Desenvolvimento:
  - Servidor de Aplicação: Monitor de Transação CICS - Customer Information Control System 5.1 ou superior, WebSphere 5.7 ou superior
  - Message Queue ou Sockets TCP/IP
  - Sockets TCP/IP
  - Protocolo ISO
  - CWS - CICS Web Support
  - Arquivos VSAM
  - GED - Gerenciador Eletrônico de Documentos
  - Arquivos seqüenciais
- Ferramentas de Desenvolvimento:
  - Cool Gen 6.0
  - Visual Age 4.0
  - TSO (ISPF, ENDEVOR, STROBE e Quick ED)
  - ECCOX 4.1 ou superior
  - EMULADOR TN3270
- Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0), Rational ClearCase 7.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0)
- Ferramenta de Teste
  - Compuware:
    - Hyperstation
    - Xpediter
    - Aben-aid
    - Strobe
    - File-Aid

### **11.3. ARQUITETURA TECNOLÓGICA PLATAFORMA BAIXA E INTERMEDIÁRIA**

- 11.3.1. Considera-se Arquitetura Tecnológica Distribuída os diversos softwares e soluções de infra-estrutura e aplicações independentes da plataforma tecnológica (Hardware e Sistema Operacional). Caracteriza-se por estar centrada na arquitetura distribuída.

- Sistema Operacional: Windows NT Server 4.0 SP6a, Windows NT Workstation 4.0 SP6a, Windows 2000 Professional SP4, Windows server 2003, Windows XP Professional SP2, SUSE 9.3, DEBIAN 3.1, VMS, Solaris 8, 9 e 10 e SCO UNIX
- Linguagens: Visual Basic 6.0, C/C++ 6.0, Java, PowerBuilder 8, Delphi (descontinuado, a ser utilizado apenas para migração do legado), PHP 5.0.3, Python 2.3.5, MUMPS, LTD, Cobol UNIX e .NET
- Banco de Dados: SQL Server 2000, Sybase 12.5, Oracle 8, Postgre 8.0.2 e CACHE
- Padrões de Desenvolvimento: J2EE 1.2.1 ou superior, J2ME, J2SE, COM, Metaframe
- Tecnologias de Suporte ao desenvolvimento:
  - Servidores de Aplicação J2EE 1.2.1 ou superior: iPlanet ou superior, SunOne ou superior, JBoss 4.0, Apache 2.0.55, ZOPE 2.8.4, TomCat
  - Servidor de Aplicação Windows: COM+ e PLONE
  - Sockets TCP
  - Message Queue, Message Broker, Server Foundation
  - XML
  - Servidores de aplicação em Metaframes
- Ferramentas de Desenvolvimento
  - Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0), Rational ClearCase 7.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0)
  - Staffware 8.3 ou superior
- Ferramentas de Teste:
  - Compuware:
    - Qa-Run
    - Qa-Load
    - Dev-Partner e Optimal Advisor
    - File-Aid
    - Qa-Director
    - Vantage
  - Rational:
    - Robot
    - Test Manager
    - TeamTest
    - Functional Tester
    - Manual Tester
    - Performance Tester

#### **11.4. ARQUITETURA TECNOLÓGICA WEB**

- 11.4.1. Caracteriza-se pelo uso de servidores de WEB e navegadores. Permite que as estações de trabalho de uma empresa consultem páginas com estrutura e conteúdo WEB, hospedadas em servidores específicos.

- Sistema Operacional: Windows NT Server 4.0 SP6a, Windows NT Workstation 4.0 SP6a, Windows 2000 Professional SP4, Windows server 2003, Windows XP Professional SP2, SUSE 9.3, DEBIAN 3.1, Solaris 8, 9 e 10 e Linux
- Servidores WEB: SunOne, IIS 5.0 SP3 do W2K, Apache 2.0.55, ZOPE 2.8.4, WebSphere, IAS, SJS e IWS
- Padrão W3C
- Linguagens de Script Cliente: JavaScript, VBScript, HTML, DHTML, XHTML, PHP 5.0.3, Python 2.3.5
- Linguagens de Script Servidor: Java (JSP), VBScript (ASP), PHP 5.0.3
- Tecnologias de Suporte ao Desenvolvimento:
  - Flash MX
  - APIs MVC II – Struts 1.0.2
  - Servlet
  - Applet
  - Imagens: JPEG, PNG e GIF
  - XSTL/XML
  - Arquivos seqüenciais
  - Emuladores para Mobile: Klondike WAP Browser, WinWAP Smartphone Browser Emulator e Palm OS Emulator
- Ferramentas de Desenvolvimento
  - Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0), Rational ClearCase 7.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0)
  - Site Builder, Dreamweaver e Visual Studio
- Ferramentas de Teste
  - Compuware:
    - Qa-Run
    - Qa-Load
    - Dev-Partner e Optimal Advisor
    - File-Aid
    - Qa-Director
    - Vantage
  - Rational:
    - Robot
    - Test Manager
    - TeamTest
    - Functional Tester
    - Manual Tester
    - Performance Tester

\* Versões que atualmente se encontram homologadas no Caderno de HW & SW (Hardware e Software).

## **12. INFRA-ESTRUTURA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 12.1. O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CAIXA somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas neste Projeto Básico e no CONTRATO.
- 12.2. Não será permitida a instalação de equipamentos de rede da CONTRATADA, como por exemplo, roteadores e switches, nas dependências da CAIXA.

## **13. SEGURANÇA**

- 13.1. Os empregados da CONTRATADA terão acesso ao ambiente CAIXA, respeitados os padrões de controle de acesso físico estabelecidos pela CAIXA.
- 13.2. A CONTRATADA respeitará os padrões/procedimentos de segurança lógica definidos pela CAIXA.

#### **14. FORMA DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 14.1. O início da prestação de serviços pela CONTRATADA deverá ser precedido de Acordo de Nível de Serviços (ANS).
- 14.2. O ANS que se constituirá como base de referência para sustentar que a evolução e medição dos serviços ocorrerão de forma satisfatória para ambas as partes.
- 14.3. O objetivo do referido ANS será assegurar o perfeito entendimento dos serviços/demandas envolvidos e definir os indicadores e parâmetros de medição para as atividades, assim como os respectivos critérios de aceitação e rejeição, conforme modelo de ANS publicado.
- 14.4. O ANS conterá indicadores de medição do desempenho operacional dos níveis de serviços e será elaborado em conjunto com a CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, não incorrendo em exigências que tragam custos adicionais à CONTRATADA, conforme modelo apresentado.
- 14.5. Por solicitação das partes, poderá haver uma revisão para a avaliação do cumprimento dos Acordos de Serviços.
- 14.6. Para todos os serviços com prazo superior a 03 (três) meses deverá ser assinado um Acordo de Serviços Contratados – ASC formalizando os compromissos entre a CAIXA e a CONTRATADA para execução do serviço, conforme modelo no Anexo II – Modelo ASC – Acordo de Serviços Contratados e para os serviços com prazo inferiores a 03 (três) meses serão registrados somente na OS.
- 14.7. Havendo necessidade de alterações nas condições estipuladas no ASC que venham a alterar o teor do Acordo original, será elaborado um Termo Aditivo com o objetivo de revalidar os compromissos assumidos entre as partes.
- 14.8. A solicitação para início da execução dos serviços ocorrerá por meio do documento conforme ANEXO I – Modelo de OS - Ordem de Serviço, assinado pelo responsável da CAIXA pelo acompanhamento dos serviços.
- 14.9. A Ordem de Serviço descreve o serviço a ser executado, visando autorizar seu início, delimitando o prazo e condições de aceite dos produtos.
- 14.10. No caso em que a Ordem de Serviço for cancelada por solicitação da CAIXA, o trabalho comprovadamente executado deverá ser avaliado e pago.
- 14.11. A CAIXA poderá optar pela entrega parcelada dos produtos referentes a uma OS.
- 14.11.1. Deverão ser identificados na OS as previsões de entregas intermediárias, com seus respectivos desembolsos, em relação ao serviço objeto da mesma.
- 14.11.2. Não será estabelecida previsão de entrega e/ou desembolso quando não puder ser claramente identificados e validados os artefatos e produtos correspondentes.

#### **15. SUPERVISÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

- 15.1. A CAIXA indicará, formalmente, no ato da assinatura do CONTRATO o(s) responsável(eis) pela supervisão do CONTRATO e dos serviços contratados, nos núcleos de desenvolvimento de sistemas, na unidade gestora operacional do CONTRATO e na Unidade Administrativa.
- 15.1.1. A CAIXA poderá indicar outro(s) responsável(eis), a qualquer momento, bastando apenas comunicar formalmente à CONTRATADA.
- 15.1.2. A CAIXA indicará, também, o(s) responsável(eis) para tratar de assuntos relacionados à cláusulas contratuais, devendo todo e qualquer contato da CONTRATADA ser realizado através desses profissionais.
- 15.1.3. O relacionamento relativo à gestão do contrato será realizado nas dependências da CAIXA, exceto em situações excepcionais onde haja o entendimento e anuência da CAIXA para mudança do local.

- 15.2. A CONTRATADA deverá indicar, formalmente, no ato de assinatura do CONTRATO ou sempre que alterados, pelo menos 03 (três) Supervisores de Execução do CONTRATO, que deverão atuar como seus representantes nos núcleos de desenvolvimento da CAIXA no Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo. Os representantes indicados pela CONTRATADA deverão também atuar no acompanhamento da execução do CONTRATO e dos serviços contratados.
- 15.3. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais indicados por ela tenham, no mínimo, as qualificações previstas neste Projeto Básico.
- 15.4. A CONTRATADA deverá, ainda, indicar formalmente, no ato de assinatura do CONTRATO ou sempre que alterado, um Supervisor Geral de CONTRATO, que deverá atuar como seu representante principal junto à Unidade da CAIXA gestora operacional do CONTRATO.
- 15.4.1. O Supervisor Geral de CONTRATO será o responsável pelo acompanhamento da execução total do CONTRATO e dos Serviços prestados pela CONTRATADA, tendo como qualificações e atribuições, no mínimo, as previstas neste Projeto Básico.
- 15.5. Os Supervisores (de contrato ou geral) deverão ter disponibilidade de atendimento à CAIXA em qualquer instante em função das necessidades de relacionamento com a CONTRATADA, devendo prontamente atender.
- 15.6. A CONTRATADA deverá, no ato da contratação e, sempre que os profissionais forem alterados, identificar pelo menos 02 (dois) representantes que estarão à disposição para atendimento telefônico à CAIXA.
- 15.7. Estes profissionais deverão responder pelo CONTRATO, em substituição ao Supervisor de CONTRATO e/ou Supervisor Geral de CONTRATO, na sua ausência.

## **16. LOCAL DE RETIRADA DAS SOLICITAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES**

- 16.1. Os locais previstos para retirada das Solicitações e Especificações dos serviços, com o CNPJ são os abaixo relacionados:

- CAIXA ECONOMICA FEDERAL (CAIXA)  
CNPJ: 00.360.305/0001-04  
SEDE II: Ed. Matriz II, 1º andar.  
Endereço: SAUS Qd. 05, Lotes 9/10, Brasília/DF.
- CAIXA/Regional Brasília  
Endereço: EQN Quadra 502/503, Lt 01, Edifício Taurisano 1º Sub-solo.  
Brasília/DF
- CAIXA/Regional Rio de Janeiro  
Endereço: Avenida Rio Branco, 174, 7º andar.  
Rio de Janeiro/RJ
- CAIXA /Regional São Paulo  
Endereço Atual: Avenida Martin Luther king, 762, Osasco/SP  
Futuro Endereço: Condomínio Panamérica Park, na Avenida Guido Caloi, 1000.  
Jardim São Luiz/São Paulo-SP

- 16.2. Para o caso de alteração do local de retirada das especificações de serviço, listado acima, a CAIXA comunicará os novos endereços.

## **17. RELACIONAMENTO COM A CONTRATADA**

- 17.1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada por técnicos especializados da CONTRATADA, gerenciado pelo seu PREPOSTO.
- 17.2. Caberá ao PREPOSTO fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados.



- 17.3. O PREPOSTO deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas de serviços conforme acordos de serviços, primando pela qualidade dos serviços prestados.
- 17.4. A CONTRATADA deverá acusar recebimento do ASC ou OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
- 17.5. Para ASC:**
- 17.5.1. A CONTRATADA contará com o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data de recebimento, para realizar a validação do ASC em relação aos parâmetros de qualidade previamente definidos, bem como para solicitar ajustes, esclarecimentos adicionais, ou ainda, sugerir modificações nos termos.
- 17.5.2. No caso de acatada pela CAIXA a revisão solicitada, a qual dar-se-á no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, reinicia-se a contagem do prazo de atendimento a partir da data em que a CAIXA reapresentar o ASC.
- 17.5.3. No caso de rejeição pela CAIXA do pedido de revisão formulado pela CONTRATADA, a qual dar-se-á no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, o prazo de atendimento estabelecido inicialmente não será alterado.
- 17.6. Para OS:**
- 17.6.1. A CONTRATADA contará com o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a partir da data de recebimento, para realizar a validação da OS ou para solicitar ajustes, esclarecimentos adicionais, ou ainda, sugerir a modificação da arquitetura tecnológica prevista.
- 17.6.2. No caso de acatada pela CAIXA a revisão solicitada, a qual dar-se-á no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, reinicia-se a contagem do prazo de atendimento a partir da data em que a CAIXA reapresentar a OS.
- 17.6.3. No caso de rejeição pela CAIXA do pedido de revisão formulado pela CONTRATADA, a qual dar-se-á no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o prazo de atendimento estabelecido inicialmente não será alterado.
- 17.7. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, sem custo adicional para a CAIXA, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:
- TELEFONE;
  - E-MAIL;
  - Software de Acompanhamento (portal).
- 17.8. Os canais de atendimento da CONTRATADA, e-mail e software de acompanhamento, deverão prever:
- 17.8.1. A recepção e tratamento diferenciado das OS, por tipo e criticidade da demanda.
- 17.8.2. O acompanhamento de todo o processo de atendimento pela CAIXA.
- 17.9. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, no ato da assinatura do CONTRATO, os números de telefones e os endereços de e-mail.
- 17.10. Software para Acompanhamento dos Serviços**
- 17.10.1. A CONTRATADA deverá prover a CAIXA de informação detalhada da execução dos serviços, por meio de ferramenta, em tempo real, protegida por senha.
- 17.10.2. A CONTRATADA fica responsável pela manutenção do software em funcionamento, sem erros, durante toda a vigência do CONTRATO.
- 17.10.3. Em caso de solicitação pela CAIXA, a CONTRATADA se obriga, ainda, a disponibilizar anualmente novas consultas e/ou relatórios na ferramenta de acompanhamento dos serviços, equivalentes ao máximo de 50 PF (cinquenta pontos de função), sem custo adicional.

- 17.10.4. Sempre que solicitado pela CAIXA e obrigatoriamente ao término da vigência do CONTRATO, a CONTRATADA transferirá a base de dados histórica de todos os serviços, juntamente com o modelo e dicionário de dados do software, em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.
- 17.10.5. O software deverá prever o atendimento automatizado e diferenciado das demandas, por criticidade, em conformidade com os prazos e condições para atendimento de serviços, bem como o acompanhamento da sua execução e dos níveis de serviço contratados, em conformidade com o acordo de nível de serviço firmado.
- 17.10.6. Deve ainda emitir todos os registros de ocorrências do serviço.
- 17.10.7. Excepcionalmente, no caso de indisponibilidade do acesso ao software, a CONTRATADA deverá disponibilizar as informações sobre serviços em andamento utilizando-se de outro meio, previamente acordado com a CAIXA.
- 17.10.8. A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA o uso ou a construção e disponibilização de interface com ferramenta de sua propriedade, ficando a CONTRATADA obrigada a atender no prazo apropriado para a transição dos serviços, limitado a 50 PF (cinquenta pontos de função), sem ônus para a CAIXA.
- 17.10.9. A ferramenta deverá ser disponibilizada com interface WEB e prover relatórios de ocorrências, atendimentos e níveis de serviço com várias perspectivas, possuindo, no mínimo, as informações e funcionalidades relacionadas a seguir:
- a) Identificação da OS, número e data de solicitação;
  - b) Tipo e descrição do serviço contratado;
  - c) Data, hora da solicitação, início previsto, fim previsto, quantidade de dias e quantidade de horas/PF estimadas pela CAIXA;
  - d) Percentual de realização da execução dos serviços;
  - e) Data e hora de finalização do atendimento;
  - f) Gerente de Projetos da CONTRATADA;
  - g) Relação de documentos ou ARTEFATOS gerados no decorrer da execução do serviço, com descrição sucinta do conteúdo e conexão de hipertexto para acesso aos mesmos;
  - h) Plataforma, tecnologias e Ferramentas utilizadas na execução do serviço e das tarefas/ atividades (linguagem, banco de dados, softwares de apoio);
  - i) Identificação do serviço, complexidade e criticidade;
  - j) Registros de problemas e comentários;
  - k) Armazenamento histórico de todas as informações, assim como versões de todos os documentos;
  - l) Apuração dos níveis de serviço contratados, por tipo de serviço, com apresentação de gráficos;
  - m) Cronograma de cada OS/ASC, prevendo integração com o MS Project Server, contendo:
    - o Datas de início e fim de cada tarefa/atividade - prevista e realizada na execução do serviço;
    - o Marcos exigido para as entregas – data e descrição dos entregáveis;
    - o Identificação de atividades pendentes, por tipo, por início previsto;
    - o Andamento do serviço e de suas tarefas/atividades.
  - n) Registro de Pagamentos efetuados por projeto/serviço/demanda.

## **18. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 18.1. A CONTRATADA deverá apresentar, conforme prazos de atendimento dos serviços definidos neste Projeto Básico, o Plano de Atendimento da demanda, com o cronograma para o atendimento.

- 18.2. O Plano de Atendimento deverá prever, de acordo com a natureza do serviço, a transferência do conhecimento e tecnologia, em conformidade com o Item 22 - Transferência de Conhecimento e Tecnologia.
- 18.3. A CAIXA se reserva ao direito de rever o conteúdo do Plano de Atendimento dos Serviços quando de seu interesse e a CONTRATADA se obriga a adaptar-se, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CAIXA, podendo ser prorrogado, desde que aceitas as justificativas apresentadas, adotando-a em todos os novos projetos e/ou serviços contratados a partir de então.
- 18.4. Os serviços realizados pela CONTRATADA estarão, obrigatoriamente, sob a liderança técnica da CONTRATADA e seguirão, preferencialmente, as orientações do PMBoK (Project Management Body of Knowledge) do PMI (Project Management Institute) para Gerenciamento dos Projetos.
- 18.5. Durante a vigência do CONTRATO o contato dos profissionais da CONTRATADA restringe-se aos profissionais da área de desenvolvimento e manutenção de sistemas da CAIXA, responsáveis pelo acompanhamento do projeto ou serviço contratado, salvo quando acompanhados por estes ou com sua autorização.
- 18.6. A CONTRATADA deverá emitir ao término dos serviços um relatório final que indicará a conclusão da OS, que poderá ser rejeitado ou aceito pela equipe CAIXA demandante.
- 19. ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**
- 19.1. A entrega formal dos serviços contratados à CAIXA deverá ser realizada através da reapresentação da OS, pela CONTRATADA, identificando as informações inerentes aos serviços entregues em relação ao que foi previsto/contratado.
- 19.2. A quantidade de entregas de serviços pela CONTRATADA deverá corresponder, no mínimo, às previsões de entrega da OS, em conformidade com os prazos acordados.
- 19.3. Os serviços deverão ser entregues pela CONTRATADA, nos ambientes da CAIXA, no Distrito Federal, e/ou Rio de Janeiro e/ou São Paulo, de acordo com a OS, no canal e formato definido pela CAIXA.
- 19.4. Caso o local de entrega não esteja especificado na OS, o endereço de entrega dos serviços será o mesmo que o previsto no Item 16 - Local de Retirada das Solicitações e Especificações deste Projeto Básico.
- 20. RECEBIMENTO E ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**
- 20.1. Será considerado recebido e aceito o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no ASC e/ou na OS.
- 20.1.1. Cada OS deverá ser discriminada com o número de horas de serviços realizados por células, conforme o Item 7 - Resumo das Atividades a serem Contratadas.
- 20.2. O Termo de Recebimento é o instrumento utilizado para ateste das entregas parciais e/ou totais de uma OS.
- 20.3. O Termo de Aceite é o instrumento de ateste do serviço contratado, emitido quando todas as entregas forem recebidas, testadas e com a transferência do conhecimento realizada.
- 20.3.1. Na existência do ASC, um único Termo de Aceite será emitido, finalizando todas as OS relacionadas ao ASC.
- 20.3.2. A CAIXA terá um prazo de até 25% (vinte e cinco por cento) do tempo de execução do serviço entregue para realizar o ateste do mesmo, ficando após este prazo a CONTRATADA autorizada a receber o valor do Termo de Aceite.
- 20.4. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA serão avaliados e classificados pela CAIXA no Termo de Recebimento, considerando os seguintes critérios:
- 20.4.1. Rejeitado – quando a solução e/ou relatório apresentados não atenderam às expectativas.

- 20.4.2. Recebido - quando a solução e/ou relatório apresentados atenderam às expectativas e o problema foi solucionado.
- 20.4.3. Recebido com Ajustes - quando a solução e/ou relatório apresentados estão incompletos. Nesta situação a CAIXA apresentará à CONTRATADA uma relação de ajustes a serem realizados, com prazo para adequação.
- 20.5. Caso não realize integralmente os ajustes no prazo estabelecido, a entrega será considerada rejeitada e a empresa estará sujeita às penalidades previstas.
- 20.6. Finalizados todos os ajustes por parte da CONTRATADA, a CAIXA emitirá o Termo de Recebimento para efeito de pagamento.
- 20.7. A emissão do Termo de Recebimento classificado como “Recebido com Ajustes” ou “Rejeitado” não autoriza a CONTRATADA a faturar os serviços, sendo necessária a emissão do Termo de Recebimento com classificação “recebido” para isto.

## **21. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES**

- 21.1. A transição dos serviços se refere ao processo de absorção, pela nova CONTRATADA, dos conhecimentos e competências necessárias para a sustentação e continuidade das atividades e dos serviços, conforme consta neste Projeto Básico, que ficarão sob sua responsabilidade.
- 21.1.1. A CONTRATADA se obriga em, até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do CONTRATO, apresentar o Plano de Transição dos Serviços, a ser aprovado pela CAIXA, para início da absorção dos serviços executados pela atual prestadora ou pela CAIXA para os seus profissionais, evitando qualquer impacto na disponibilização e qualidade dos serviços.
- 21.1.2. A CONTRATADA deverá iniciar, formalmente, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a execução do Plano de Transição dos Serviços, previamente aprovado pela CAIXA.
- 21.1.3. O Plano de Transição dos Serviços traduz a estratégia empresarial de cada CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de absorção dos novos serviços.
- 21.1.4. As atividades do Plano de Transição deverão ser finalizadas em, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, com as devidas justificativas técnicas e concordância da CAIXA em razão da complexidade e especificidade do item.
- 21.1.5. O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 21.1.5.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.
- 21.1.5.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.
- 21.1.5.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
- 21.1.5.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento da transição.
- 21.1.5.5. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.
- 21.1.5.6. Disponibilização de ferramenta de acompanhamento do processo de transição pela CAIXA, em todas as suas fases e células de trabalho.
- 21.1.6. A transição ocorrerá pela absorção do conhecimento e transferência dos serviços da atual prestadora de serviço para a CONTRATADA, por célula de trabalho e quando finalizada, a CONTRATADA passará a atender todas as demandas de serviços previstas.
- 21.1.7. A cada mês de atraso para a conclusão do processo de transição, a CONTRATADA pagará multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor global do contrato.

- 21.1.8. Mensalmente, a CONTRATADA deverá informar formalmente à CAIXA os serviços em transição e o percentual já internalizado por célula, identificando, se for o caso, o percentual de atraso sobre o tempo previsto e os motivos principais do atraso.
- 21.1.9. É obrigatória a emissão de um Termo de Compromisso, expedido pela CONTRATADA para os serviços cuja transição esteja finalizada.
- 21.1.9.1. Este termo obriga a CONTRATADA a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega e desembolso, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços e garantindo que a CAIXA não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido, não sendo admitida qualquer revisão posterior de prazos ou custos previamente contratados.
- 21.1.10. No caso da CONTRATADA identificar qualquer empecilho no cumprimento das condições estabelecidas pelos serviços vigentes deverá acionar, formalmente, a CAIXA, indicando os motivos da necessidade de revisão.
- 21.1.10.1. A revisão estará condicionada à aceitação, pela CAIXA, dos motivos apresentados pela CONTRATADA.
- 21.1.11. Nenhum acordo ou negociação em andamento, em relação aos serviços pendentes, exime a CONTRATADA das obrigações relacionadas aos serviços contratados.

## **21.2. Transição ao Final do CONTRATO**

- 21.2.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CAIXA ou empresa por ela designada em até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato.
- 21.2.1.1. Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue à CAIXA pela CONTRATADA 06 (seis) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.
- 21.2.1.2. No plano deverão estar identificados todos os compromissos, serviços, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 21.2.2. Será de inteira responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CAIXA ou empresa por ela designada.
- 21.2.2.1. É de responsabilidade da CAIXA (ou da empresa por ela designada) a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.
- 21.2.3. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CAIXA, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CAIXA por esta falha.
- 21.2.4. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição.
- 21.2.4.1. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e a CAIXA e/ou empresa por ela designada), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição.

## **22. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA**

- 22.1. Consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da Área de Tecnologia da Informação da CAIXA obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação, estando capacitados ao final do serviço contratado a manter e produzir a solução.
- 22.2. O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pela CAIXA, a ser previsto no Plano de Atendimento dos serviços elaborado pela CONTRATADA.



- 22.3. O processo de transferência deverá prever palestras, treinamentos, entrega da documentação ainda não recebida pela CAIXA, visando à transferência de todo o conhecimento adquirido durante o processo de desenvolvimento das atividades aos profissionais identificados pela CAIXA.
- 22.4. Caberá a CONTRATADA zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CAIXA ou outra CONTRATADA designada pela CAIXA.
- 22.5. A CAIXA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes, respeitando o subitem 20.3.2 deste documento.
- 22.6. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar à CAIXA a formalização dos procedimentos de instalação nos ambientes da CAIXA, do serviço executado, contemplando todas as atividades técnicas necessárias, em todas as plataformas tecnológicas envolvidas, para que o software torne-se plenamente operacional no referido ambiente.
- 22.7. Em até 25 % (vinte e cinco por cento) do prazo do serviço contratado, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento com o estado “Recebido” da última entrega, a CONTRATADA deverá executar o plano de transferência de conhecimento e tecnologia.

### **23. GARANTIA**

- 23.1. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados conforme período a ser pontuado na qualificação técnica desta licitação, contados da data de implantação da solução ou avaliação do serviço, mesmo após a finalização do CONTRATO.
  - 23.1.1. Caso a CAIXA não realize a implantação, ou avaliação do serviço, no período de 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão do Termo de Aceite, iniciar-se-á o prazo de garantia.
- 23.2. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CAIXA.
- 23.3. Caso uma solução apresentada e/ou artefato, referentes a um serviço contratado, sejam alterados pela CAIXA ou por outro FORNECEDOR por ela designado, a garantia cessará apenas para estes produtos.

**ITEM X - ANEXO I-J-I – Modelo do Documento OS – Ordem de Serviço**

1. A Ordem de Serviço é o documento oficial da CAIXA para encaminhamento de demandas e deverá ser identificada por um número seqüencial, mês e ano da solicitação, devendo conter a identificação do serviço conter, ainda no mínimo as seguintes informações:
2. O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, na implantação do processo operacional.

CAIXA	ORDEM DE SERVIÇO – OS MODELO	OS 9999-nnnn
-------	---------------------------------	-----------------

<b>CONTRATADA:</b>		
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA OS</b>		
Sistema/Subsistema/Módulo: SIXXX / SUB-XXXXXX / MOD-XXXXXXXXXX –		
Identificação do Serviço:		
Detalhamento do Serviço:		
Líder de Projeto	Telefone de contato 9999-9999	E-mail C999999@caixa.gov.br
Analista(s)	Telefone de contato 9999-9999	E-mail P999999@mail.caixa

<b>2. INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b>			
Descrição dos Produtos contratados e a data de entrega.			
Anexar documentação disponível para atendimento da demanda			
Revisão da OS :		Prazo estimado para retorno:	
Assinatura do Líder de Projeto:			Data:

### 3. CANCELAMENTO DA OS

Motivo

Assinatura do Líder de Projeto

Data:

### 4. INFORMAÇÕES DA CONTRATADA

Data/Hora aceite Serviço

Prazo limite p/ entrega

Quantidade de  
horas  
trabalhadas

Data início testes

Data fim testes

Responsável pela Qualidade

Nome e assinatura do Responsável da CONTRATADA

Data de  
entrega  
do  
produto

### 5. VALIDAÇÃO DO PRODUTO

Recebimento do produto  
(Nome e assinatura e  
data)

Retorno de Não-Conformidades para a CONTRATADA

Motivo

Nome e Assinatura

Data

Responsável pelos testes

Nome e Assinatura

Data

### 6. ACEITE DO SERVIÇO

Líder de Projeto

Assinatura

Data

Instruções de preenchimento

CAMPOS	DESCRIÇÃO
<b>CABEÇALHO - ORDEM DE SERVIÇO - OS</b>	
OS nº	Numero da OS. Exemplo: 052-0001, 093-9999
CONTRATADA	Preencher com o nome da empresa CONTRATADA para executar o Serviço.
<b>IDENTIFICAÇÃO DA OS</b>	
Sistema/Subsistema/Módulo	Informar a sigla do Sistema, o nome do Subsistema e do Módulo.
Código do Projeto	Informar o código do projeto.
Nome do projeto	Informar o nome do projeto.
Tipo do Projeto	Informar o Tipo de projeto, quando for o caso.
Identificação do Serviço	Assinalar o tipo de serviço a ser realizado
Líder de Projeto / Telefone de contato / E-mail	Preencher com o nome do Líder de Projeto da CAIXA, seu telefone e e-mail.
Analista(s) / Telefone de contato / E-mail	Preencher com o nome, telefone e e-mail do(s) Analista(s) responsável(eis)
<b>INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b>	
Descrição dos Produtos a Contratar	Descrever os serviços a serem contratados.
Anexos	Assinalar os tipos de documentos, anexados a OS.
Quantidade do serviço a contratar em Horas	Informar a quantidade total de horas do Serviço encomendado, conforme previsto no instrumento contratual vigente.
Linguagem	Assinalar a linguagem a ser adotada. Quando necessário, conferir a tabela do Contrato, relativa a Categoria de Serviço X Linguagens.
Revisão da OS nº	Preencher com o número da OS anterior cancelada. (Ver descrição do campo Cancelamento da OS.)
Prazo estimado para retorno	Informar a expectativa de prazo para execução do serviço.
Assinatura do Líder de Projeto	Autorizar o envio da OS para a CONTRATADA.
Data	Preencher com a data de liberação para a CONTRATADA.
<b>CANCELAMENTO DA OS</b>	

Motivo	Explicar o motivo pelo qual a OS foi cancelada. Quando a OS tratar de diversos Produtos, e apenas parte será cancelada, registrar neste campo os itens cancelados e abrir nova OS para os demais itens.
Assinatura do Líder de Projeto	Autorizar o cancelamento da OS.
Data	Preencher com a data de cancelamento do serviço.
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>	
Data/Hora Aceite Serviço	Informar a data e hora de aceite do serviço pela CONTRATADA.
Prazo limite p/ entrega	Informar o prazo limite para entrega, de forma a atender a expectativa de prazo para retorno do Solicitante. Quando ocorrer discordância entre a expectativa de prazo do solicitante e o prazo estimado pela CONTRATADA, as partes devem acordar novo prazo, alterando os campos do formulário.
Quantidade de horas trabalhadas	Registrar o número de horas efetivamente trabalhadas, a fim de subsidiar a base de métricas de projetos mantida pela CAIXA.
Responsável pela Qualidade	Atestar que os testes foram realizados e que o produto atende os requisitos especificados.
Nome e assinatura do Responsável pela CONTRATADA	Liberar a entrega do produto para o cliente.
Data de entrega do produto	Registrar a data de liberação do produto.
<b>VALIDAÇÃO DO PRODUTO</b>	
Recebimento produto	Registrar o Nome, assinatura e data de recebimento do produto.
Testes realizados	Informar que os testes foram realizados e o produto está de acordo
Retorno de não-conformidades para a CONTRATADA (Motivo/Nome/Assinatura/Data)	Informar, quando for o caso, o motivo, a data e o responsável pelo retorno à CONTRATADA, de produto(s) que apresentaram erros durante os testes. Ocorrendo mais de uma devolução à CONTRATADA, registrar neste campo.
Responsável pela validação	Informar o nome do responsável pela validação
Data	Registrar a data de liberação do produto testado.
<b>ACEITE DO PRODUTO / SERVIÇO</b>	
Líder de Projeto	Indicar o nome do Líder de Projeto.
Assinatura	Atestar o Aceite do Serviço.
Data	Informar a data de Aceite do Serviço.



**ITEM X - ANEXO I-J-II – MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - SLA**

- 1.1. O SLA - Acordo de Nível de Serviços estabelece os níveis de serviço a serem observados durante a execução dos Serviços contratados
- 1.2. O modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.

Acordo de Nível de Serviço - CAIXA			
ANS – Garantia de nível de serviços oferecidos para a CAIXA			ANO:
Contratada		Contratante	
Área:		Área:	
Representante:		Representante:	
Email:		Email:	
Data:			

**1. Objetivos do acordo**

Garantir o fornecimento e cumprimento dos serviços e produtos contratados, conforme indicado nesse documento, baseado em indicadores: esforços, atributos, indicadores, limites, através de acordo formal de compromisso junto ao à CAIXA.

**2. Descrição do Acordo****2.1 Condições Gerais**

- 2.1.1 A CONTRATANTE quer garantido o fornecimento e cumprimento dos serviços oferecidos para a **CAIXA** conforme as condições indicadas nesse documento, no que se refere às especificações e indicadores aqui definidos.
- 2.1.2 Qualquer interrupção/alteração/inclusão nos serviços oferecidos devem ser negociados previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 2.1.3 A CONTRATANTE quer garantido que quaisquer **inclusões** de serviços venham acompanhados de seus respectivos compromissos e indicadores.
- 2.1.4 A CONTRATANTE quer garantido que quaisquer **alterações** surgidas nos serviços oferecidos tenham atualizados seus respectivos compromissos e indicadores.
- 2.1.5 A CONTRATADA se compromete em atender os serviços oferecidos para toda a **CAIXA** conforme indicado item 3 deste acordo.

**2.2 Conceitos / Serviços**

- 2.2.1 – Conforme atividades relacionadas no item 7 deste Edital.

**2.3 Renegociação**

A cada mês, após a análise do Relatório mensal, qualquer das partes envolvidas poderá solicitar, se necessário, a renegociação deste acordo, em virtude de alterações que possam ter ocorrido no ambiente / escopo ou da identificação de novos aspectos de interesse ignorados até o momento. Caso solicitado, a renegociação deste Acordo deverá ocorrer o mais rápido possível de forma a não comprometer a prestação dos serviços.

**Quaisquer contingências deverão ser negociadas entre as partes.**

### 3. Indicadores

Relacionamos a seguir os indicadores que regerão os critérios para avaliação dos serviços contratados:

#	Sigla	Métrica	Definição	Fórmula	Forma de Medição
1	DAT	Disponibilidade do software para acompanhamento dos serviços	A percentagem de tempo que o ambiente da CONTRATADA está disponível para usuário	$DAT = \frac{\text{Qtd horas disp. Uso}}{\text{Qtd horas mês}} * 100$	> 98 %
2	EFP	Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma demanda seja efetivamente resolvida em relação ao prazo acordado	$EFP = \frac{\sum \text{Prazo previsto}}{\sum \text{T. de resolução}}$	≥ 0,8
3	QS	Qualidade do Serviço	Quantidade de atendimentos resolvidos em relação às demandas por período determinado	$QS = \frac{\text{Qtde de resolvidos}}{\text{Qtde demandados}} * 100$	≥ 80 %
4	TRA	Tempo de Resposta (atendimento) a problemas/demanda	Tempo que se passa desde o momento que a contratante reportou um problema/uma demanda até o momento em que é informado o início do Atendimento pela CONTRATADA	$TRA = \text{Hor. Início Atendimento} - \text{Hor. Abertura}$	24 h
5	INF	Índices de Não-Conformidade	Produtos/serviços rejeitados em relação aos <u>entregues</u>	$INF = \frac{\text{Qtd rejeitados}}{\text{Qtd entregues}}$	≤ 0,1
6	ISC	Índice de Satisfação do Cliente	Pesquisa de Satisfação junto aos Clientes (grau de 1 a 10)	$ISC = \frac{\sum \text{Avaliações dos serviços}}{\text{Nº de serviços}}$	≥ 9

➤ OBSERVAÇÕES:



- A CAIXA adotará indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. Quando não forem cumpridos pela **CONTRATADA** os limites mínimos de desempenho previstos, serão aplicadas as multas determinadas no contrato.
- A cada 6 (seis) meses de vigência do contrato será efetuada a **AVALIAÇÃO** dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da CAIXA.
- Para todos os cálculos de **Indicadores** considerar a mesma unidade de medida.

#### 4. Aprovações

Estando de acordo com as condições acima apresentadas, assinam a seguir as partes envolvidas.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATANTE

ITEM X - ANEXO I-J -III - PLANILHA DE PREÇOS

- 1 Preço global de cada módulo descrito no presente Projeto Básico, em moeda corrente do País, expresso em algarismo e por extenso, nele incluídos todos os impostos, taxas, mão de obra, transporte, prêmios de seguro e de acidente de trabalho, emolumentos, salários, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias, tarifas públicas de telefonia e correios, impressões diversas, hospedagens e viagens de seus empregados, transferência de conhecimentos, e todas as demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessárias à perfeita execução dos serviços objeto desta licitação, constante no Projeto Básico.
- 2 Tabela de Precificação do CONTRATO

SERVIÇOS	QTD ESTIMADA HORAS / 24 MESES (A)	VALOR UNITÁRIO POR CÉLULA (B)	VALOR GLOBAL (C=A+B)
Administração de Dados	153.216		
Administração de Banco de Dados	112.896		
Suporte Plataforma Mainframe	56.400		
Suporte Plataforma Aberta	125.000		
Suporte Implem. Novas Tecnologias	64.512		
Suporte ao Proc. Desenvolvimento	374.976		