

ITEM VI – ANEXO I-F – MÉTRICA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa para prestação dos serviços especializados de mensurações de sistemas em desenvolvimento, sistemas em produção, melhorias/correções de sistemas em produção, validação de medições, coleta de dados, geração e análise de indicadores e suporte à aplicação de técnicas de mensuração.

2. VOLUME ESTIMADO

- 2.1. O volume total estimado será de **120.000 (cento e vinte mil) horas**, 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. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços contratados serão executados nas dependências da CONTRATADA e atenderão aos núcleos de desenvolvimento de sistemas do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo, vide endereços relacionados no Item 11 - “Local de Retirada das Solicitações e Especificações” deste Projeto Básico.
- 3.2. Alguns serviços contemplados neste Projeto Básico poderão ser realizados, em caso de comum acordo entre as partes, nas instalações da CAIXA.
- 3.2.1. Para esses casos os serviços serão realizados nos núcleos de desenvolvimento de sistemas do Distrito Federal, e/ou Rio de Janeiro e/ou 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.
- 3.3. Quando os serviços estiverem sendo realizados nas dependências da CAIXA, 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. O funcionamento dos sites do Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo ocorre em horário comercial de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
- 3.5.1. Sempre que o horário de funcionamento dos sites for alterado, a CONTRATADA será comunicada formalmente pela CAIXA.

4. DESLOCAMENTOS

- 4.1. A CAIXA não arcará com custos adicionais relacionados ao deslocamento de profissionais da CONTRATA.

5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

- 5.1. Poderão ser contratados os serviços abaixo, sempre em conformidade com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas utilizada pela CAIXA.

5.2. Serviço de Mensuração de Novos Sistemas

- 5.2.1. Compreende as seguintes atividades:
- Identificação das funcionalidades previstas para atendimento da necessidade do usuário no sistema/aplicativo que será desenvolvido.
 - Definição do método de contagem a ser utilizado, baseado no grau de informações recebido.

- Análise das funcionalidades, identificando as funções de dados e transacionais, prevista pela técnica de Análise de Pontos de Função.
- Atribuição do grau de complexidade para cada função de dado ou transacional identificada.
- Atribuição da quantidade de Pontos de Função prevista na técnica.
- Análise e identificação das características gerais do sistema, quando se tratar de contagem detalhada de Pontos de Função.
- Conclusão da contagem de Pontos de Função, com atualização da base histórica de contagens e emissão de documento contendo o resultado do serviço prestado.

5.3. Serviço de Mensuração de Manutenção de Sistemas em Produção

5.3.1. Compreende as seguintes atividades:

- Classificação correta do tipo de manutenção conforme abaixo:

Serviços de Manutenção de Sistemas

São modificações em sistemas já existentes, em produção, com o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

Manutenção Corretiva - Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo Gestor.

Os custos de manutenção corretiva são de responsabilidade da empresa CONTRATADA para prestar este tipo de serviço à CAIXA, durante o período de garantia do sistema.

Manutenção Adaptativa - Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

Manutenção Evolutiva - Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio.

Manutenção Perfectiva - Corresponde às adequações do sistema à necessidade de melhorias, sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário.

A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de performance, a manutenibilidade e usabilidade do sistema.

- Identificação das funcionalidades incluídas, alteradas e/ou excluídas.
- Definição do método de contagem a ser utilizado, baseado no grau de informações recebido.
- Identificação e análise das funcionalidades incluídas, alteradas e/ou excluídas, funções de dados e funções transacionais, previstas na técnica de Análise de Pontos de Função.
- Atribuição do grau de complexidade para cada função de dados ou transacional, identificada.
- Atribuição da quantidade de Pontos de Função prevista, conforme a técnica de Análise de Pontos de Função.
- Revisão das características gerais do sistema, quando se tratar de contagem detalhada de Pontos de Função.

- Conclusão da contagem de Pontos de Função, com a atualização da base histórica de contagens e emissão de documento contendo o resultado do serviço prestado.

5.4. Serviço de Mensuração de Sistemas em Produção

5.4.1. Compreende as seguintes atividades:

- Identificação e análise das funcionalidades implementadas no sistema, funções de dados e funções transacionais, previstas na técnica de Análise de Pontos de Função.
- Atribuição do grau de complexidade para cada função de dados ou função transacional, identificada.
- Atribuição da quantidade de Pontos de Função prevista na técnica de Análise de Pontos de Função.
- Identificação das características gerais do sistema, se necessário.
- Conclusão da contagem de Pontos de Função do sistema, com a inclusão dos resultados na base histórica de contagens.

5.5. Serviço de Validação de Mensurações

5.5.1. Compreende as seguintes atividades:

- Validação da classificação do tipo de manutenção, quando for o caso.
- Identificação do uso do método de contagem apropriado.
- Validação da aplicação adequada das regras previstas no método de contagem utilizado.
- Emissão de laudo de validação e inclusão dos resultados na base histórica de validações.

5.6. Serviço relativo à Coleta de Dados, Geração e Análise de Indicadores

5.6.1. Consideram-se como serviços relativos a Coleta de Dados, Geração e Análise de Indicadores:

- Coleta de dados sobre projetos, sistemas e serviços mensurados.
- Avaliação dos dados coletados, adotando as melhores práticas existentes para tal finalidade no mercado.
- Gerar indicadores que auxiliem a CAIXA na melhoria da gestão dos projetos e serviços.
- Efetuar análise dos indicadores gerados visando auxiliar a CAIXA na definição de possíveis ações que possam melhorar a produtividade e qualidade do seu processo de desenvolvimento de sistemas.

5.7. Serviço relativo à Suporte à Aplicação de Técnicas de Mensuração

5.7.1. Consideram-se como serviços relativos ao Suporte à Aplicação de Técnicas de Mensuração:

- Esclarecimento de dúvidas e orientação na aplicação das técnicas de mensuração utilizadas pela CAIXA.
- Refinamento do processo de métricas adotado pela CAIXA.
- Esclarecimento de dúvidas e orientação do processo de geração e utilização de indicadores, inclusive quanto à criação de base de dados para esta finalidade.
- Propor melhorias no processo de avaliação/revisão das estimativas de esforço para projetos e serviços da CAIXA, sempre utilizando melhores práticas de mercado.

- 5.8. A CONTRATADA obriga-se a criar e manter Base de Dados Históricos, que possibilite a geração de indicadores solicitados pela CAIXA, e armazenar todos os resultados dos serviços prestados, com versionamento de contagens realizadas.
- 5.9. Para a realização das contagens de projetos e serviços a CONTRATADA deverá utilizar a técnica de Análise em Pontos de Função, de acordo com as especificações contidas no Function Point Counting Practices Manual (CPM), versão 4.2.1, publicado pelo IFPUG – International Function Point Users Group (www.ifpug.org) e a técnica definida pela NESMA (*Netherlands Software Metrics Users Association*), para a realização de contagens do tipo estimada e indicativa.
- 5.9.1. A utilização de novas versões do Function Point Counting Practices Manual (CPM), publicado pelo IFPUG ficará a critério da CAIXA.
- 5.9.2. A CAIXA adotará o valor de 1,00 (um) para o Valor do Fator de Ajuste, em todos os serviços/sistemas.
- 5.9.3. Mesmo no caso de ser utilizada uma nova versão do Manual, o Valor do Fator de Ajuste a ser utilizado será igual a 1,00 (um), salvo quando a CAIXA entender necessária e aplicável, a revisão deste valor.
- 5.9.4. Nos casos em que as solicitações demandarem esforço e a técnica de Análise de Pontos de Função não reconhece o serviço a ser mensurado como aplicável, a CONTRATADA deverá adotar, para realização de estimativas de esforço a “Tabela de Itens Não Mensuráveis”, que será fornecida pela CAIXA.
- 5.9.4.1. No caso da CONTRATADA identificar algum item não passível de pontuação, que não conste da referida tabela, deverá ser enviado relatório técnico à CAIXA que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item na tabela.

TABELA DE ITENS NÃO MENSURÁVEIS					
1	TELAS - LAYOUT - contempla as alterações referentes aos layouts de telas, mudança de posição de campos em telas, relatórios ou layout de arquivos, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle. Contempla também inclusão, alteração ou exclusão de logotipo da empresa, divisão de telas e/ou relatórios, sem que tenha havido mudança na funcionalidade. Será considerado 0,2 de um ponto de função, para cada 5 elementos.	Quantidade de Elementos*	QT PF	TOTAL PF	DE
			0,2		
2	CAMPOS E VARIÁVEIS - contempla a inclusão, alteração ou exclusão de campos e variáveis em programas e tabelas, sem que tenha havido mudança na funcionalidade. Contempla também padronização de nomenclatura de campos e variáveis. Será considerado 0,4 de um ponto de função, para cada 5 dados/campos.	Quantidade de Dados / Campos *	QT PF	TOTAL PF	DE
	Inclusão, Alteração e Exclusão.		0,4		
3	MENSAGENS - contempla a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário, desde que não façam parte de um ALI ou AIE. Será considerado 0,2 de um ponto de função, para cada 5 mensagens.	Quantidade de Mensagens*	QT PF	TOTAL PF	DE
	Alteração do texto da mensagem		0,2		
4	MENUS - contempla a necessidade de adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos; Ajuda (help estático); criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.	Quantidade de Telas	QT PF	TOTAL PF	DE
	Alteração e/ou Criação de Tela		0,5		
	Exclusão de Tela		0,1		
5	DADOS HARD CODED - contempla a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (combo box) ou tabelas físicas. Será considerado 0,2 de um ponto de função, para cada 5 dados/campos.	Quantidade de Dados / Campos*	QT PF	TOTAL PF	DE
	Inclusão, Alteração e Exclusão.		0,2		

6	PARÂMETROS DE PROCESSAMENTO - contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada. (Exemplo: ajustar filtro para recuperar dados entre 0 e 50 ao invés de valores entre 10 e 50). Será considerado 0,1 de um ponto de função, para cada 5 parâmetros.	Quantidade de Parâmetros	QT PF	TOTAL PF	DE	multiplicado pela Qt PF.
	Alteração		0,1			
7	CAMADA DE APRESENTAÇÃO ADICIONAL - contempla a necessidade de criação de mais de uma camada de apresentação (diferente) para o mesmo sistema. Exemplo: um sistema construído para rodar no mainframe com camada de apresentação na EXTRANET, INTRANET e INTERNET, desde que sejam as mesmas funcionalidades com padrões visuais distintos.	Quantidade de PF	QT PF	TOTAL PF	DE	
	O TOTAL DE ESFORÇO NÃO PODERÁ SER MAIOR QUE 30% DO TAMANHO DA FUNCIONALIDADE A QUE ELA SE REFERE		0,2			
8	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - contempla a necessidade de execução de tarefas temporárias, não passíveis de serem pontuadas, como por exemplo: análise de demandas, execução de teste a pedido do usuário/Gestor, rotina de clean up etc. * Deverá ser considerado 1 recurso por dia, sendo 8 horas o esforço diário gasto.	Quantidade de dias	QT PF	TOTAL PF	DE	
	O QUANTITATIVO DE DIAS É DE RESPONSABILIDADE DO LÍDER DE PROJETO CAIXA, que deverá justificar tal necessidade.		0,5			
9	CODE TABLE - contempla a necessidade de criação, alteração e exclusão de tabelas CODE TABLE e respectivas funcionalidades, desde que as mesmas já estejam em produção, ou seja, NÃO SE APLICA A DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS. (Esse item não se aplica para atividades de "popular" a tabela).	Quantidade	QT PF	TOTAL PF	DE	
	Inclusão de tabela e funcionalidades (Create/Read/Update/Delete - CRUD)		2,7			
	Alteração da tabela e funcionalidades (CRUD)		1,3			
	Excluir tabela e funcionalidades (CRUD)		0,6			
	Inclusão de funcionalidade		0,3			
	Alteração de funcionalidade		0,3			
	Exclusão de funcionalidade		0,3			
TOTAL DE PF DOS ITENS NÃO MENSURÁVEIS			□ do PF dos itens			

5.10. Quando a CAIXA entender necessário poderá ser solicitada a contagem utilizando a técnica UCP – Use Case Point, ficando a CONTRATADA com a responsabilidade pelo atendimento.

5.11. A elaboração de documentação referente aos serviços realizados pela CONTRATADA é obrigatória e sem custo adicional à CAIXA e devem estar em conformidade com o estabelecido pelas Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas.

5.12. A CAIXA se reserva ao direito de substituir ou alterar qualquer um dos processos acima, ou produtos das Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas, devendo a CONTRATADA adotar o novo padrão estabelecido.

6. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

6.1. A CAIXA utiliza métodos customizados/adaptados para o desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação.

6.2. As metodologias utilizadas pela CAIXA são aderentes a padrões de mercado, como a Análise Orientada a Objeto e Análise Estruturada de Sistemas.

6.3. Os processos utilizados pela CONTRATADA deverão suportar, para a prestação de serviços objeto deste CONTRATO, o ciclo de desenvolvimento de sistemas utilizado pela CAIXA.

6.4. 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.

- 6.4.1. 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.
- 6.4.2. A documentação exposta traz informações adicionais sobre o processo de desenvolvimento de sistemas adotados pela CAIXA, a metodologia adotada internamente e o modelo de artefatos gerados.
- 6.5. No caso de alteração das metodologias vigentes, 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 serviços contratados a partir de então.
- 6.5.1. No ato da comunicação formal a CAIXA disponibilizará a nova versão da metodologia em conjunto com os modelos de artefatos.
- 6.5.2. 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.
- 6.5.3. 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.

7. PADRÕES

- 7.1 A CONTRATADA se compromete a obedecer todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CAIXA.
- 7.2 A CONTRATADA se obriga a:
 - 7.2.1 Manter consistentes e atualizados todos os documentos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
 - 7.2.3 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.
 - 7.2.4 Adquirir e operacionalizar as ferramentas e tecnologias adotadas pela CAIXA, em seu ambiente, incluindo as versões “cliente”, às suas expensas e sem quaisquer custos para CAIXA, conforme Plataforma Tecnológica da CAIXA.
 - 7.2.4.1. Considera-se como um dos “*software cliente*” os emuladores de terminais que a CONTRATADA utilizará para se conectar ao ambiente CAIXA e sua definição está, intrinsecamente, relacionada com a arquitetura tecnológica da CONTRATADA.
 - 7.2.4.2. A CAIXA entende que todos os demais “softwares cliente” pelas características dos serviços licitados já são de domínio da CONTRATADA, em razão dos serviços que já presta em outros contratos de igual natureza.
- 7.3 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 e o utilizado pela CONTRATADA.
- 7.4 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 manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança.
 - 7.4.1 Tal prerrogativa deve-se ao fato da necessidade em manter atualizado e operacional o parque computacional da CAIXA, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que correspondam as exigências cada vez maiores de inovação em mercado extremamente competitivo.

7.4.2 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.

7.5 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 Serviços.

8. INFRA-ESTRUTURA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Incumbe à CONTRATADA fornecer e instalar, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão para receber e entregar os sinais através de interface digital, bem como quaisquer insumos necessários ao bom funcionamento da conexão aos equipamentos da CAIXA.

8.2. A conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA deverá ser dedicada, com redundância e velocidade mínima de 2 Mbps ou em capacidade compatível com o volume de tráfego previsto para o atendimento da demanda. A banda de conexão deverá ser periodicamente analisada, sendo redimensionada quando necessário, com o ônus decorrente de tal redimensionamento assumido pela CONTRATADA.

8.3. A conexão com a CAIXA se dará por intermédio de um dos sites de Tecnologia da CAIXA, nos endereços das Representações constantes do Item 11 “Local de Retirada das Solicitações e Especificações”, vinculada à existência de conexão da operadora de telecomunicações escolhida a este ponto de conexão.

8.4. Esta conexão deverá obedecer aos padrões de desempenho e seguir todas as normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA.

8.5. Os enlaces de comunicação entre a CONTRATADA e a CAIXA, deverão utilizar o protocolo PPP ou Frame-Relay, e qualquer outro protocolo, somente poderá ser utilizado com a expressa concordância formal da CAIXA.

8.6. Não será permitida a instalação de equipamentos de rede da contratada, como por exemplo, roteadores e switches, nas dependências da - CAIXA.

8.7. A CONTRATADA deverá incluir na sua solução um método de sincronização de seus horários com a Hora Legal Brasileira.

8.8. A solução provida pela CONTRATADA, deverá suportar a implementação do recurso de NAT (Network Address Translation), para acesso da CAIXA aos serviços providos pela CONTRATADA, como, por exemplo, acesso aos serviços de gerência e para acesso da CONTRATADA a serviços instalados na CAIXA.

9. SEGURANÇA

9.1. 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.

9.2. Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados em rede, para Extranet ou Internet.

9.3. Os códigos de acesso e as senhas dos usuários devem ser gerados e armazenados em forma de resumos criptográficos obtidos através do algoritmo unidirecional SHA-256 - Secure Hash Algorithm.

9.4. O Gestor do CONTRATO irá especificar quais dados serão armazenados no Banco de Dados e nos backups de forma criptografada.

9.5. Os dados que trafegarem pela Extranet ou Internet deverão ser criptografados podendo utilizar em sua última versão e com chave de 128 bits, um dos padrões a seguir:

- S.S.L. - Secure Sockets Layer;
- T.L.S - Transport Layer Security.

- 9.6. A CONTRATADA deverá possuir, em suas instalações, padrões mínimos necessários de segurança, objetivando garantir a segurança contra ataques externos e, tentativas de invasão.

9.7. TECNOLOGIA MÍNIMA EXIGIDA DA CONTRATADA

- 9.7.1. Todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas dependências da CONTRATADA, deverão ser providos pela mesma.

- 9.7.2. Roteadores

- 9.7.2.1. Utilização de filtros nos roteadores de borda.

- 9.7.3. Firewall

- 9.7.3.1. Solução de firewall em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados.

- 9.7.3.2. Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% mensurados e demonstrados mensalmente.

- 9.7.3.3. Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de firewall, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes.

- 9.7.3.4. Disponibilizar equipamento dedicado de firewall para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.

- 9.7.4. Relativo à configuração dos firewall deverá ser observado:

- 9.7.4.1. Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;

- 9.7.4.2. Manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall;

- 9.7.4.3. Geração de log administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;

- 9.7.4.4. Equipamento de serviço de firewall deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários ao seu funcionamento.

- 9.7.5. IDS – Sistemas de Detecção de Intrusão

- 9.7.5.1. Soluções de IDS – Sistema de Detecção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados.

- 9.7.5.2. Devem ter funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego.

- 9.7.5.3. Integração automática com a solução de firewall em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log.

- 9.7.5.4. Demonstrar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% mensurada mensalmente.

- 9.7.6. Antivírus

- 9.7.6.1. A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à CAIXA esteja livre de vírus de computador.

- 9.7.6.2. Recursos de antivírus para proteção das informações administradas, no mínimo, capaz de:

- 9.7.6.3. Detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas, para a solução a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA.
- 9.7.6.4. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.
- 9.7.7. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.
- 9.7.8. Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.

10. FORMA DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.1. O início da prestação de serviços será precedido de ANS - Acordo de Nível de Serviço entre CAIXA e Contratada.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. O ANS conterá indicadores de medição do desempenho e 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.
- 10.5. A CONTRATADA se obriga a manter os níveis de serviço especificados pelo Acordo de Nível de Serviço – ANS, em todos os serviços contratados pela CAIXA.
- 10.6. Por solicitação das partes, poderá haver uma revisão para a avaliação do cumprimento dos Acordos de Serviços.
- 10.7. A solicitação para início da execução dos serviços ocorrerá por meio do documento conforme ANEXO II – Modelo de OS - Ordem de Serviço, assinado pelo responsável CAIXA pelo acompanhamento dos serviços.
- 10.7.1. A Ordem de Serviço descreve o serviço a ser executado, visando autorizar seu início, delimitando o prazo e condições de aceite dos produtos.
- 10.7.2. Havendo necessidade de alterações no serviço em execução, será elaborado um Termo Aditivo com os dados que foram alterados.
- 10.7.3. Nos casos em que a Ordem de Serviço for cancelada por solicitação da CAIXA, o trabalho já executado deverá ser avaliado e pago pela CAIXA.
- 10.8. Para cálculo das datas de previsão de entrega e dos valores a serem remunerados, deverão ser utilizadas as regras especificadas na Cláusula Sexta do Contrato – Dos Preços e sua Repactuação, Item 12 – Medição dos Serviços e 13 Prazo de Atendimento dos Serviços pela Contratada deste Projeto Básico, considerando o fator de produtividade para o qual a empresa foi contratada.
- 10.8.1. Para cada previsão de entrega, além da identificação dos artefatos, datas e valores de desembolso, deverá ser informado o percentual equivalente do volume e valores entregues em relação ao volume e valor total de serviços contratados.
- 10.8.2. Não deverão ser estabelecidas previsões de entrega e/ou desembolsos quando não puderem ser claramente identificados e validados os artefatos e produtos correspondentes.

11. LOCAL DE RETIRADA DAS SOLICITAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES

- 11.1. 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

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

12. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Serviços de Mensuração e Validação da Mensuração

- 12.1.1. O esforço referente aos serviços realizados pela CONTRATADA será mensurado de acordo com a seguinte fórmula:

- 12.1.2. $\text{Esforço Total do serviço} = \sum \text{Esforço por Tipo de Contagem Realizada (Etc)} + \text{Esforço de Itens Não-Mensuráveis (Enm)}$

Onde:

$\text{Enm} = \text{Quantidade de PF derivada de Itens Não-Mensuráveis} * 0,8$

$\text{Etc} = (\text{Tf} / \text{Produtividade}) * 8$

Onde:

Tf = Tamanho funcional (Não considerar a derivação de Itens Não-Mensuráveis)

Produtividade informada pela empresa na pontuação técnica = Pontos de Função contados/dia, referente ao Tipo de Contagem,

8 = total de horas referente ao esforço diário

Exemplo:

$\text{Esforço por tipo de contagem} = 1000 \text{ (PF contados detalhado)} / 520 \text{ (Produtividade de contagem detalhada)} * 8$

$\text{Esforço por tipo de contagem} = 15,38 \text{ horas}$

- 12.1.2.1. Os tipos de contagens a serem consideradas para a utilização da fórmula são os descritos na tabela abaixo.

Tipo de Contagem

Contagem Detalhada

Contagem Estimada

Contagem Indicativa

- 12.1.3. O detalhamento do fluxo dos serviços é parte integrante do “Acordo de Nível de Serviços”.
- 12.1.4. Para homologação dos serviços e emissão do Termo de Aceite será facultado à CAIXA submeter os serviços produzidos pela CONTRATADA a validação dos mesmos.
- 12.1.5. A correção nos serviços entregue pela CONTRADA, no caso da CAIXA detectar falha, deverá ser efetuada sem qualquer tipo de ônus financeiro ou a outro serviço para a CAIXA.

12.2. Demais Serviços

- 12.2.1. O serviço de Coleta de Dados, Geração e Análise dos Indicadores inerentes ao processo de contagem, extraídos por meio da Base Histórica de serviços mencionada no Item 5.8, serão estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço com a CONTRATADA, e deverão ser fornecidos sem ônus à CAIXA.
- 12.2.2. Os serviços relativos à Suporte à Aplicação de Técnicas de Mensuração e de Coleta de Dados, Geração e Análise de Indicadores, exceto os definidos no item anterior, serão mensurados através de planilha de horas realizadas.

13. PRAZO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PELA CONTRATADA

- 13.1. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço imediatamente após a recepção e aceite dos insumos para a contagem, enviados pela CAIXA.
- 13.2. Os prazos de entrega a serem observados para execução dos serviços, resultantes da fórmula abaixo, serão passíveis de arredondamento caso a CAIXA assim defina no momento da confecção do Acordo de Nível de Serviço com a CONTRATADA.

Cálculo de prazo: **(Tamanho da solicitação em Pontos de Função / Produtividade)**

Exemplo: Tamanho do Projeto = 2000 pontos de função

Produtividade = 430 pontos de função em 8 horas para Contagem Detalhada

PRAZO = (2000 / 430)

PRAZO = 4,65 dias

- 13.3. A CONTRATADA poderá solicitar, ainda, um prazo adicional, quando justificada e comprovada a necessidade, em função de complexidade do serviço a ser executado, ficando a critério da CAIXA, aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela CONTRATADA.
- 13.3.1. Caso a justificativa não atenda à CAIXA prevalecerá o prazo inicialmente estipulado.
- 13.4. A CONTRATADA contará com o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a partir da data de recebimento, para realizar a validação da OS em relação aos parâmetros de qualidade previamente definidos, solicitar ajustes, esclarecimentos adicionais ou sugerir a modificação das especificações, bem como para solicitar a revisão do prazo estabelecido para atendimento à demanda.
- 13.4.1. No caso de acatadas pela CAIXA as revisões solicitadas, 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 rerepresentar a OS.
- 13.4.2. Caso a solicitação de revisão seja rejeitada pela CAIXA, a qual dar-se-á no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o prazo de atendimento estabelecido inicialmente não será alterado.

14. FORMA DE RELACIONAMENTO

- 14.1. A CONTRATADA deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
- 14.2. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, sem custo adicional para a CAIXA, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:
- TELEFONE;
 - E-MAIL;
 - FAX;
 - Software de Atendimento (portal);
 - HelpDesk.
- 14.3. Os canais de atendimento da CONTRATADA, e-mail e software de acompanhamento, deverão prever:
- 14.3.1. A recepção e tratamento diferenciado das OS, por tipo e criticidade da demanda.
- 14.3.2. O acompanhamento de todo o processo de atendimento pela CAIXA.
- 14.4. A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, no ato da assinatura do CONTRATO, os números de telefones e os endereços de e-mail.

15. SOFTWARE PARA ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 15.1. A CONTRATADA deverá prover a CAIXA de informação detalhada da execução dos serviços, por meio de ferramenta, em tempo real, protegida por senha.
- 15.2. A CONTRATADA fica responsável pela manutenção do software em funcionamento, sem erros, durante toda a vigência do CONTRATO.
- 15.3. 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.
- 15.4. 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.
- 15.5. O software deverá prever o atendimento automatizado e diferenciado das demandas de serviços, 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.
- 15.6. Deve ainda emitir todos os registros de ocorrências do serviço.
- 15.7. 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, conforme Item 23.1.
- 15.8. 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.
- 15.9. 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 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) Local de execução dos serviços;
- i) Informações e dados necessários para o cálculo dos indicadores de níveis de serviços;
- j) Identificação do projeto e sistema envolvidos;
- k) Registros de problemas e comentários;
- l) Armazenamento histórico de todas as informações, assim como versões de todos os documentos;
- m) Apuração dos níveis de serviço contratados, por tipo de serviço, com apresentação de gráficos;
- n) 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 fase, por início previsto;
 - o) Andamento do serviço ou projeto e de suas tarefas/atividades.
- o) Registro de Pagamentos efetuados por projeto/serviço/demanda.

16. PERFIS E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

16.1. Perfil e competência dos profissionais

- 16.1.1. 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.
- 16.1.2. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela CAIXA.
- 16.1.3. A CONTRATADA se obriga ainda, a:
 - 16.1.3.1. Selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos nas OS, observando a validade das certificações declaradas.
- 16.1.4. A CONTRATADA se compromete a dispor de profissionais com o perfil exigido pela CAIXA, conforme descrito a seguir:

16.2. Supervisores de Contrato e Supervisor Geral de Contrato

- 16.2.1. 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:

16.3. Supervisor de Contrato

- 16.3.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;
- 16.3.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de desenvolvimento de novos softwares/manutenção de software;

- 16.3.3. Experiência mínima de 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;

16.4. Supervisor Geral de Contrato

- 16.4.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;
- 16.4.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividade de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;
- 16.4.3. Experiência mínima de 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software;
- 16.4.4. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de contratos e gestão de serviços.
- 16.4.5. Em todo serviço contratado pela CAIXA, a CONTRATADA se obriga a manter, no mínimo, os profissionais identificados abaixo, observando as qualificações mínimas especificadas para cada um.
- 16.4.6. A identificação dos profissionais que estarão desempenhando estes papéis deverá compor o Plano de Atendimento formulado pela Contratada para atendimento à OS.

16.5. Gerente de Projetos

- 16.5.1. O Gerente de Projetos terá a responsabilidade pelo pleno gerenciamento do serviço contratado, controle e entrega no tempo definido pela CAIXA, mantendo a consistência e atualização das informações no software para acompanhamento dos serviços.

16.6. Analista Certificado em Análise de Pontos de Função – CFPS (*Certified Function Point Specialist*)

- 16.6.1. Possuir certificação há pelo menos 06 (seis) meses.
- 16.6.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos na aplicação da Análise de Pontos por Função.
- 16.6.3. Experiência de atuação em atividade de desenvolvimento de novos softwares / manutenção de software.

17. ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 17.1. A entrega formal dos serviços contratados deverá ser realizada através da reapresentação da OS, pela CONTRATADA, identificando as informações inerentes aos serviços entregues em relação ao que foi previsto/contratado.
- 17.2. A quantidade de entregas de serviços pela CONTRATADA deverá corresponder, no mínimo, às previsões de entrega da OS, em conformidade com os prazos de entrega discriminados neste Projeto Básico.
- 17.3. 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.
- 17.4. Caso o local de entrega não esteja especificado na OS, o endereço de entrega dos serviços será o mesmo que o previsto no Item 11 “Local de Retirada das Solicitações e Especificações” deste Projeto Básico.
- 17.5. A CONTRATADA deverá se conectar à rede CAIXA, através de conexão dedicada, conforme previsto neste Projeto Básico, para gravação dos artefatos, tão logo finalizados.
- 17.5.1. Caso a conexão dedicada não esteja disponível, as entregas dos artefatos deverão ser preferencialmente realizadas por meio eletrônico ou por mídia magnética, no formato e prazos negociados com a CAIXA previamente.
- 17.5.2. Os artefatos poderão também, quando couber, serem entregues em cópias impressas.

18. RECEBIMENTO E ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 18.1. Será considerado recebido e aceito o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no ANS e na OS.
- 18.2. O Termo de Recebimento é o instrumento utilizado para ateste das entregas parciais e/ou totais de uma OS.
- 18.3. Nas entregas parciais a CAIXA terá um prazo de 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 Recebimento, conforme definição contratual.
- 18.4. 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.
- 18.4.1. Após o recebimento dos serviços executados pela CONTRATADA, a CAIXA terá um prazo de 25% (vinte e cinco por cento) do tempo total de execução do serviço contratado para emitir o Termo de Aceite, ficando após este prazo a CONTRATADA autorizada a receber o valor referente ao Termo de Aceite, conforme definição contratual, condicionada a realização da transferência do conhecimento à CAIXA, conforme Item 22 – Transferência de Conhecimento e Tecnologia deste Projeto Básico.
- 18.4.2. Se o tempo para o Aceite do serviço pela CAIXA for inferior a 05 (cinco) dias úteis, considerar-se-á tal período para realização desta atividade.
- 18.5. Para identificar a conformidade dos serviços entregues pela CONTRATADA serão avaliados e classificados pela CAIXA no Termo de Recebimento, considerando os seguintes critérios:
- 18.5.1. Rejeitado – quando o(s) artefato(s) entregue(s) não for(em) aceito(s) pela CAIXA, por conterem erros na aplicação das técnicas de contagem (IFPUG, NESMA, UCP), sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades estabelecidas para o caso.
- 18.5.2. Recebido - quando o(s) artefato(s) entregue(s) forem recebidos integralmente pela CAIXA, não cabendo nenhum ajuste.
- 18.5.3. Recebido com Ajustes - quando a CAIXA perceber a necessidade de correções motivadas por divergências de interpretação das regras de contagem ou por inconformidades referentes aos artefatos entregues. Nesta situação, a CAIXA apresentará à CONTRATADA uma relação de ajustes a serem realizados.
- 18.5.3.1. Caso não realize integralmente os ajustes no prazo estabelecido, a entrega será considerada rejeitada e a empresa estará sujeita às penalidades previstas.
- 18.5.3.2. Finalizados todos os ajustes por parte da CONTRATADA, a CAIXA emitirá o Termo de Recebimento para efeito de pagamento.
- 18.5.4. 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.

19. SUPERVISÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 19.1. 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.
- 19.1.1. A CAIXA poderá indicar outro(s) responsável(eis), a qualquer momento, bastando apenas comunicar formalmente à CONTRATADA.
- 19.1.2. A CAIXA indicará, também, o(s) responsável(eis) para tratar de assuntos relacionados às cláusulas contratuais, devendo todo e qualquer contato da CONTRATADA ser realizado através desses profissionais.

- 19.1.3. 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.
- 19.2. 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.
- 19.2.1. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais indicados por ela tenham, no mínimo, as qualificações previstas neste Projeto Básico.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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.
- 19.4.1. Os Supervisores (de contrato e geral) deverão ter disponibilidade de atendimento à CAIXA em qualquer instante em função das necessidades de relacionamento com a CONTRATADA, devendo prontamente atender.
- 19.5. A CONTRATADA deverá, no ato da contratação e, sempre que os profissionais forem alterados, identificar pelo menos 02 (dois) representantes que estarão a disposição para atendimento telefônico à CAIXA.
- 19.5.1. Estes profissionais deverão responder pelo CONTRATO, em substituição ao Supervisor de CONTRATO e/ou Supervisor Geral de CONTRATO, na sua ausência.

20 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

- 20.1 A transição dos serviços se refere ao processo de absorção, pela nova CONTRATADA, dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços descritos no Item 5 – Detalhamento dos Serviços a serem contratados, que ficarão sob sua responsabilidade.
- 20.2 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 o 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.
- 20.3 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.
- 20.4 A execução do Plano de Transição deverá ser finalizado em no máximo 60 (sessenta) dias corridos, após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, com as devidas justificativas técnicas e concordância da CAIXA.
- 20.5 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.
- 20.6 O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 20.6.1 Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.
- 20.6.2 Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.

- 20.6.3 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.
- 20.6.4 Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento da transição.
- 20.6.5 Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos dos sistemas/projetos.
- 20.6.6 Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.
- 20.6.7 Disponibilização de ferramenta de acompanhamento do processo de transição pela CAIXA, em todas as suas fases.
- 20.6.8 Adequação e disponibilização da infra-estrutura necessária à prestação dos serviços.
- 20.7 Finalizada a transição, a CONTRATADA atenderá todas as demandas de serviços previstos no Item 5 – Detalhamento dos Serviços, de acordo com os prazos estipulados na Tabela de Prazos de Atendimento dos Serviços, descrita neste Projeto Básico, durante todo o período do contrato.
- 20.8 Mensalmente, a CONTRATADA deverá informar formalmente à CAIXA o percentual já internalizado, identificando, se for o caso, o percentual de atraso sobre o tempo previsto e os motivos principais do atraso.
- 20.9 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.
- 20.10 É obrigatória a emissão de um Termo de Compromisso, expedido pela CONTRATADA que será o marco de finalização da transição.
- 20.11 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 para o projeto.
- 20.12 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.
- 20.13 A revisão estará condicionada à aceitação, pela CAIXA, dos motivos apresentados pela CONTRATADA.
- 20.14 Caso a CAIXA concorde com as condições da CONTRATADA, novo prazo será firmado e oficializado entre a CAIXA e a CONTRATADA.
- 20.15 Nenhum acordo ou negociação em andamento, em relação aos serviços pendentes, exime a CONTRATADA das obrigações relacionadas aos serviços contratados.

21 TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

- 21.1 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 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.
- 21.3 No plano deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, 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.

- 21.4 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.
- 21.5 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.
- 21.6 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.
- 21.7 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.
- 21.8 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 ou empresa por ela designada obtenham todos os conhecimentos necessários para dar continuidade ao atendimento das solicitações de serviços da CAIXA.
- 22.2 O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá ser previamente aprovado pela CAIXA, e ser previsto no Plano de Atendimento 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 aos profissionais identificados pela CAIXA.
- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 A CAIXA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento em data acordada entre as partes, respeitando o Subitem 22.5 deste documento.

23 GARANTIA

- 23.1 A CONTRATADA garantirá os serviços prestados pelo período pelo qual foi pontuada na qualificação técnica desta licitação, contados a partir da emissão do Termo de Aceite de cada serviço, mesmo após a finalização do CONTRATO, cabendo-lhe toda a recontagem, atualização das bases históricas, emissão de novos documentos bem como os demais serviços descritos no Item 5 deste documento, sem ônus para a CAIXA.
- 23.2 O direito da CAIXA à garantia cessará caso o produto ou o ARTEFATO seja alterado pela CAIXA ou por outros FORNECEDORES, a serviço da CAIXA.

ITEM VIII - ANEXO I-H-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 o código do Projeto ou do Serviço de Manutenção, fornecido pela ferramenta e conter, ainda no mínimo as seguintes informações:
2. O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.

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

CONTRATADA:

1. IDENTIFICAÇÃO DA OS

Sistema/Subsistema/Módulo: SIXXX / SUB-XXXXXX / MOD-XXXXXXXXX - **Sistema Migrado ()**

Código do Projeto

Nome do Projeto :

Tipo: () Projeto de Novo Desenvolvimento () Projeto de Desenvolvimento Evolutivo

Serviço de Manutenção

Tipo: () Corretiva () Não Corretiva () de Sistemas Migrados para CONTRATADA

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

2. INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO

Descrição dos Produtos contratados e a data de entrega.

Anexar documentação disponível para atendimento da demanda

Quantidade do serviço a contratar em PF 999,99	Quantidade do serviço a contratar em Horas	Categoria de Serviços () Mainframe – multiplataforma () Cliente/Servidor () Internet/Intranet () Case () _____	Linguagem () COBOL / CICS () ASP () VISUAL BASIC () DELPHI () VB - SCRIPT () HTML () COOL:GEN
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)	Testes realizados	
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	1	ESCRITÃO
1 ABEÇALHO - ORDEM DE SERVIÇO - OS		
OS nº	Numero da OS . Preencher com o código do Projeto ou do Serviço de Manutenção, fornecido pelo EPROJ Operacional, seguido de numeração seqüencial. Exemplo: 052-0001, 093-9999	
CONTRATADA	Preencher com o nome da empresa CONTRATADA para executar o Serviço.	
IDENTIFICAÇÃO DA OS		
	Informar a sigla do Sistema, o nome do Subsistema e do Módulo	
Sistema Migrado	Informar se o sistema encontra-se sobre o regime de manutenção da operacionalidade de forma terceirizada.	
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.	
Serviço de Manutenção	Assinalar o tipo de serviço de manutenção, quando for o caso.	
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) responsáveis pela Especificação do Produto a ser desenvolvido.
INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	
Descrição dos Produtos a Contratar	Descrever os serviços a serem contratados.
Anexos	Assinalar os tipos de documentos, anexados à OS, necessários para o desenvolvimento do Serviço de Programação.
Quantidade do serviço a contratar em PF	Informar a quantidade total de Pontos de Função do Serviço encomendado, conforme previsto no instrumento contratual vigente. Um Programa deve conter, no mínimo, uma Entrada Externa ou uma Saída Externa ou uma Consulta Externa, de modo a ser possível a caracterização da respectiva quantidade de Pontos de Função. Portanto, uma OS pode ser preenchida para um ou mais Programas de Sistemas de Informação.
Quantidade do serviço a contratar em Horas	Informar a quantidade total de horas do Serviço encomendado, conforme previsto no instrumento contratual vigente.
Categoria de Serviços	Assinalar o ambiente a ser desenvolvido, conforme as categorias de serviços previstas no Contrato.
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.
CANCELAMENTO DA OS	
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.
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA	
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.

Data início testes	Informar a data de início dos testes realizados pela CONTRATADA, para garantir a qualidade do produto elaborado.
Data fim testes	Informar a data de término dos testes realizados pela CONTRATADA, para garantir a qualidade do produto elaborado.
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.
VALIDAÇÃO DO PRODUTO	
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 (<i>Motivo/Nome/Assinatura/Data</i>)	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 de desenvolvimento. Ocorrendo mais de uma devolução à CONTRATADA, registrar neste campo.
Responsável pelos testes	Informar o nome do responsável pelos testes.
Assinatura	Liberar o produto testado.
Data	Registrar a data de liberação do produto testado.
ACEITE DO PRODUTO / SERVIÇO	
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 VIII - ANEXO I-H-II – MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

- 1.1. O ANS - Acordo de Nível de Serviços estabelece os níveis de serviço a serem observados durante a execução dos Serviços demandados pela CAIXA.
- 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, métricas, limites, através de acordo formal de compromisso junto 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 - item 5.2 do Edital - Serviço de Mensuração de Novos Sistemas;
- 2.2.2 -item 5.3 do Edital -Serviço de Mensuração de Manutenção de Sistemas em Produção;
- 2.2.3 - item 5.4 do edital - Serviço de Mensuração de Sistemas em Produção;
- 2.2.4 - item 5.5 do Edital - Serviço de Validação de Mensurações;
- 2.2.5 - item 5.6 do Edital - Serviço relativo à Coleta de Dados, Geração e Análise de Indicadores;
- 2.2.6 - item 5.7 do Edital - Serviço relativo à Suporte à Aplicação de Técnicas de Mensuração;
- 2.2.7 - item 5.8 do Edital - Serviço de Criação e Manutenção de Base de Dados Históricos.

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:

➤ 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.

#	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	$DAT = \frac{\text{Qtd horas disp. uso} * 100}{\text{Qtd horas mês}}$	> 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	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 da execução do(a) mesmo(a) pela CONTRATADA	$TRA = \text{Hor. Início Execução} - \text{Hor. Abertura}$	24 h
4	INF	Índices de Não-Conformidade	Produtos/serviços rejeitados em relação aos entregues	$INF = \frac{\text{Qtd rejeitados}}{\text{Qtd entregues}}$	≤ 0,1
5	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
6	ACR	Acuracidade (para um mesmo escopo)	Exatidão dos resultados em relação às estimativas feitas	$ACR = \frac{\text{estimativa realizada} * 100}{\text{contagem final}}$	≥ 75 %

4. Aprovações

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

CONTRATADA

CONTRATANTE

ITEM VIII - ANEXO I-H-III - PLANILHA DE PREÇOS

- 1 Preço global de cada módulo descrito no presente ANEXO, 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 do Anexo I – Projeto Básico.
- 2 Tabela de Precificação do CONTRATO

QUANTIDADE ESTIMADA	TOTAL	VALOR UNITÁRIO DA HORA	VALOR TOTAL
120.000 Horas		R\$	R\$