



## Anexo IA

### Lote 01 – Desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas

(Versão 4)

#### 1. INTRODUÇÃO

1. Este anexo tem por objetivo detalhar o lote I – desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas de informação previsto no item 2 do termo de referência.
2. Este lote visa à contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e documentação de sistemas de informação, para atender as demandas da CGPLAM/DPRF.

#### 2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Todos os serviços a serem contratados devem ser executados de acordo com normas, procedimentos, metodologia (conforme o relatado no item 9 deste documento) e técnicas adotadas pelo DPRF e de acordo com as melhores práticas de desenvolvimento de sistemas.

2.2. Serão contratados os serviços abaixo relacionados:

**2.2.1. Serviços de Desenvolvimento de Requisitos de Sistemas de Informação** - Correspondem ao desenvolvimento de requisitos de sistemas de informação, à partir de especificações estabelecidas pela área demandante e sob a supervisão da Divisão de Administração de Sistemas e em conformidade com o item 9 deste documento e demais padrões definidos pelo DPRF.

**2.2.2. Serviços de Manutenção de Sistemas de Informação** - São modificações em sistemas já existentes, com o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

**2.2.2.1. 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;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

**2.2.2.2. Manutenção Adaptativa** - Adequação de aplicações 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;

**2.2.2.3. Manutenção Evolutiva** - Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais.

### **2.2.3. Serviços de documentação de sistemas**

2.2.3.1. Os serviços de documentação a serem contratados referem-se apenas a sistemas já implantados e/ou atualização dos artefatos relacionados na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do DPRF (DPRFUP), de acordo com o item 9 deste documento.

2.2.3.2. Por necessidade deste DPRF algum outro artefato poderá ser exigido a fim de compor a documentação produzida pelo serviço de documentação de sistemas.

2.2.3.3. A CGPLAM/DPRF reserva-se ao direito de incluir, substituir ou alterar a estrutura de qualquer um dos documentos de sua metodologia de desenvolvimento ou de qualquer outro documento padrão, devendo a contratada adotar o novo padrão estabelecido.

2.2.3.4. Para os documentos a serem entregues, irá prevalecer o padrão em vigor quando da emissão da ordem de serviço.

## **3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

3.1. A CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços que forem **prestados no ambiente da CONTRATANTE**, apresentam qualificação mínima relacionada abaixo, comprovada por intermédio de contrato de trabalho, diploma, certificado ou atestado de entidade idônea em nome do profissional e da devida comprovação de que faz parte da equipe da licitante (contrato de prestação de serviço ou relação de empregados (RE) do mês subsequente à assinatura do contrato).

**3.2.1. Gerente de Projetos** - Fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento destes. Apoiar a alocação de recursos, auxiliar na definição de prioridades, apoiar a coordenação e a interação com clientes e usuários e manter a equipe do projeto concentrada. Estabelecer um



conjunto de práticas que asseguram a integridade e a qualidade dos produtos de trabalho do projeto. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada como gerente de projetos e equipes de desenvolvimento de sistemas, baseada em metodologia de gerência de projetos disponíveis no mercado;
- Experiência em modelagem UML e Processo Unificado;
- Experiência de contagem de pontos de função;
- Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

**3.2.2. Analista de Sistemas/ Especificador de Requisitos** - Levantar a identificação de requisitos e a modelagem de casos de uso, delimitando o sistema e definindo suas funcionalidades; capturar um vocabulário comum; especificar os casos de uso e demais artefatos; identificar solicitações dos principais envolvidos. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada em análise de sistemas;
- Experiência comprovada em análise e modelagem de dados utilizando linguagem própria para modelagem;
- Experiência comprovada em modelagem UML e Processo Unificado.
- Certificação OOAD (Object Oriented Analysis and Design) – IBM ou Certificação OMG-OCUP-100: UML.
- Habilidades de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com



pessoas.

**3.2.3. Analista de Desenvolvimento / Programador** – Implementar sistemas, dentro das restrições de requisitos, arquitetura e processo de desenvolvimento do projeto. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Comprovada experiência em leitura de modelos UML, que utilizem a metodologia UP ou similar.
- Comprovada experiência em desenvolvimento com Java-J2EE;
- Possuir ao menos uma das certificações JAVA: SCJP – Sun Certified Java Programmer, SCJD - Sun Certified Java Developer, SCWCD - Sun Certified Web Component Developer, SCBCD - Sun Certified Business Component Developer ou SCDJWS - Sun Certified Developer for Java Web Services.

**3.2.4. Analista de Métrica – Especialidade em Ponto de Função** – Realizar a contagem de pontos de função bruto de acordo com o especificado. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada em análise de sistemas;
- Experiência comprovada em contagem de pontos de função;
- Experiência em análise e modelagem de dados utilizando linguagem própria para modelagem;
- Certificação *Certified Function Points Specialist* – CFPS, emitida por instituição oficial.
- Experiência em modelagem UML e Processo Unificado.



**3.2.5. Projetista de Interface** - Inclui reunir os requisitos de utilidade e executar os protótipo de sugestões de designs de interface com o usuário para atender a esses requisitos. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou na área de artes gráficas ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada na utilização de ferramentas para construção de páginas Web;
- Experiência na leitura de modelos UML, que utilizem a metodologia UP ou similar.
- Habilidades de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

**3.2.6. Analista de Teste** - Identificar e definir os testes exigidos, monitora o processo de teste em detalhes e os resultados em cada ciclo de teste e avalia a qualidade geral. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada como analista de testes;
- Experiência comprovada como desenvolvedor Java;
- Experiência nas metodologias e técnicas de teste (testes de caixa-preta, de caixa-branca, de unidade, de integração, de componente, de sistema etc.).

**3.2.8. Analista de Dados** - Avaliar técnicas dos modelos de dados, elaborar o projeto físico do banco de dados, atualizar os metadados dos dicionários de



dados, Promover a modelagem conceitual de dados e zelar pela qualidade destes. Requisitos obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Experiência comprovada em ferramenta de modelagem de dados relacional e modelagem Orientada a Objetos;
- Experiência comprovada em levantamento e exploração de dados de sistemas legados, mapeamento de entidades e atributos, criação de dicionário de dados;
- Experiência comprovada em organização de métodos de trabalho.

**3.2.9. Arquiteto de Software** - Gerenciar a qualidade do código fonte gerado nas aplicações, verificar compatibilidade entre código fonte gerado e os artefatos de análise e projeto físico, definir as responsabilidades, as operações, os atributos e os relacionamentos de uma ou de várias classes e determinar como eles serão ajustados para o ambiente de implementação, responsável por elaborar os seguintes artefatos: Diagramas de classe e de Sequência para realização dos casos de uso e realização dos componentes e validar a aderência da implementação ao projeto elaborado. Requisitos Obrigatórios:

- Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- Mínimo de 3 (três) anos de experiência em leitura de modelos UML, que utilizem a metodologia UP ou similar;
- Mínimo de 3 (três) anos de experiência em desenvolvimento com Java-J2EE;
- Experiência em desenvolvimento de sistemas de múltiplas camadas;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

- Possuir uma das opções de certificações abaixo:
  - 1.Sun Certified Enterprise Architect (SCEA); OU
  - 2.Sun Certified Java Programmer, SCJD - Sun Certified Java Developer, SCWCD - Sun Certified Web Component Developer, SCBCD - Sun Certified Business Component Developer ou SCDJWS - Sun Certified Developer for Java Web Services.

3.3. Toda e qualquer apresentação ou alteração de profissional feita durante a vigência do contrato, demandará da empresa comprovação do requisitos obrigatórios para o profissional demandado envolvido na execução do serviço, devendo o Fiscal do Contrato verificar o cumprimento dos requisitos.

#### **4. CONSIDERAÇÕES GERAIS PARA COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS**

- 4.1. Os requisitos obrigatórios especificados nos serviços a serem demandados serão considerados mínimos para a aprovação.
- 4.2. Todos os cursos deverão ser comprovados mediante apresentação de certificado original ou cópia autenticada. Poderá ser aceita a substituição de certificados desde que seja comprovado que o curso seja equivalente ou superior, com carga horária igual ou superior, e que não haverá prejuízo para administração pública a aceitação de tal profissional.
- 4.3. Deverá ser utilizado para comprovação de experiência o registro em carteira de trabalho e/ou contrato de trabalho, acompanhado por: ordens de serviço executadas, ou declaração da empresa, ou projetos desenvolvidos, ou notas fiscais de serviços executados em contratos, desde que compatíveis com o perfil solicitado. Não serão aceitos como comprovação de experiência horas referentes a cursos e apenas currículo profissional.
- 4.4. Entende-se por formação superior aqueles que envolvam as áreas de Engenharia, Administração, Informática, Ciências da Computação, Processamento de Dados ou outro curso superior com extensão na área de informática, comprovada mediante diploma e/ou certificado.



## 5. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

- 5.1. A contratada deverá manter continuamente atualizados os profissionais solicitados nas ferramentas em uso pelo DPRF, de forma a garantir a qualidade dos serviços que serão prestados.

## 6. DA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 6.1. Procedimentos para mensuração

6.1.1. Os serviços serão medidos utilizando-se da 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](http://www.ifpug.org)).

**6.1.2. A contagem de pontos por função, quando realizada pela CONTRATADA, deverá ser assinada por profissional com certificação Certified Function Points Specialist – CFPS, emitida por instituição oficial.**

6.1.3. A contagem ficará a cargo da CONTRATADA, conforme o detalhamento do item 6.2. Relatório de Contagem de Pontos por Função Brutos deste anexo, cabendo a CONTRATADA do LOTE 03, efetuar a validação dessa contagem, e posteriormente sendo validado e/ou auditado por Comissão Específica designada pela CGPLAM/DPRF.

6.1.4. A utilização de novas versões do manual CPM ficará a critério da CGPLAM/DPRF, que, mediante comunicação prévia, estipulará um prazo apropriado para adequação da contratada.

6.1.5. A CGPLAM/DPRF adotará o valor de 1,00 (um) para o valor do fator de ajuste, em todos os serviços. Mesmo no caso de ser utilizada uma nova versão do manual CPM, o Valor do Fator de Ajuste a ser utilizado será igual a 1,00 (um).

6.1.6. A contagem de pontos de função será efetuada no repasse dos serviços da fase de iniciação, conforme o item 9 do Termo de Referência, quando detalhado na solicitação da Ordem de Serviço. Caso a Ordem de Serviço não solicite a execução desta fase deverá ser feito na fase de elaboração ou construção, conforme solicitado na Ordem de Serviço.

6.1.7. Onde não for possível estabelecer uma relação entre trabalho e pontos de função deverão ser adotados valores da tabela de itens não mensuráveis em PFB, conforme anexo IX do Termo de Referência.

6.1.8. No caso da contratada identificar algum item não passível de medição e que não conste do referido anexo deverá enviar relatório



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

técnico à CGPLAM/DPRF que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item na tabela.

6.1.9. A CGPLAM/DPRF adotará os critérios abaixo na apuração do tamanho em pontos de função para fins de remuneração ( $PF_{DPRF}$ ) dos serviços contratados, de acordo com o tipo de serviço.

Tipo de Serviço	Fórmula
Desenvolvimento de Novos Requisitos	$PF_{DPRF} = PF \text{ Novo}$
Manutenção Adaptativa	$PF_{DPRF} = PF \text{ Serviço} * 0,49$
Manutenção Corretiva	$PF_{DPRF} = PF \text{ Serviço} * 0,1$
Manutenção Evolutiva	$PF_{DPRF} = PF \text{ Serviço}$
Documentação de Sistemas	$PF_{DPRF} = PF \text{ Serviço} * 0,1$

Quadro 1 Fórmulas de Cálculo para Contagem de Pontos de Função

**Obs.: (1)** Nas fórmulas acima, entende-se por PF a quantidade de pontos de função apurada pela técnica de análise de pontos de função ou abordagem NESMA e considerando as definições estabelecidas no item 6.1 deste anexo. Entende-se por  $PF_{DPRF}$  a quantidade de pontos de função obtida com base na aplicação de multiplicadores definidos pela CGPLAM/DPRF sobre o valor PF apurado.

**Legenda.: (2):**

PF Novo – Ponto de Função Novo

PF Serviço - Ponto de Função do Serviço

6.1.9. Entende-se por:

**PF Novo** - a quantidade total de pontos de função de projetos da categoria desenvolvimento de sistemas.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

**PF Serviço** - a quantidade de pontos de função do serviço em projetos de manutenção e/ou documentação de sistemas

## **6.2. Relatório de contagem de Pontos por Função Brutos**

6.2.1. Na entrega do serviço conforme a metodologia de desenvolvimento de sistemas da CGPLAM/DPRF, item 9 deste Termo de Referência, a contratada deverá encaminhar o relatório de contagem de Pontos por Função Brutos.

6.2.2. Após o recebimento do relatório de contagem de Pontos por Função Brutos a CONTRATANTE encaminhará o relatório para a contratada do - Lote 03 – Assessoria técnica em Tecnologia da Informação – para realizar a conferência da contagem.

6.2.3. No resultado desta conferência será aceitável um desvio de ATÉ 10% da contagem de pontos de função. Os valores diferentes deste desvio ensejarão em uma recontagem pela CONTRATADA do Lote 01, sem ônus financeiro para a contratante.

6.2.4. Após a recontagem, ainda existindo a diferença de valores de pontos por função brutos, será considerado o menor valor.

6.2.5. A Contratante poderá alterar o formato do relatório de contagem, de acordo com a necessidade, eventualmente acordadas.

6.3.7. O relatório de contagem de Pontos por Função Brutos será a base para o cálculo do valor a ser pago pelo serviço.

## **6.4. Remuneração dos Serviços**

6.4.1. O pagamento será efetuado com base nas Ordens de Serviços realizadas e com o aceite definitivo do serviço entregue e homologado, de acordo com o item 10 - Da aceitação dos serviços deste Termo de Referência.

6.4.2. O valor a ser pago consiste na multiplicação do tamanho serviço, de acordo com o tipo de serviço, em pontos de função para fins de remuneração (relatório de contagem de pontos por função brutos - PF<sub>DPRF</sub>), pelo percentual de esforço da(s) fase(s) contratada(s), pelo valor do ponto de função estabelecido em contrato, conforme formula abaixo:

**Remuneração = PF<sub>DPRF</sub> \* percentual de esforço da(s) fase executada(s) \* valor do PF contratado**



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

6.4.2.1. A tabela a seguir relaciona a distribuição percentual de esforço por fases de acordo com a MDS do DPRF.

Fases	% de Distribuição de esforço
Iniciação	10
Elaboração	30
Construção	40
Transição	20

6.4.2.2. Entende-se por:

**PF<sub>DPRF</sub>** - a quantidade total de pontos por função brutos detalhado e aprovado pela CONTRATANTE para o serviço solicitado de acordo com o quadro 1 do item 6.1. - Procedimentos para mensuração deste anexo.

**Percentual de esforço da(s) fase executada(s)** - percentual a ser aplicado para pagamento do serviço já prestado e aceito definitivamente, de acordo com a fase.

**Valor do PF contratado** – valor do ponto de função definido em licitação da empresa contratada.

6.4.3. Os pagamentos serão glosados de acordo com as diferenças decorrentes entre as contagens de PFB e penalidades imputadas à contratada durante a execução do Contrato;

6.4.4. Não será pago qualquer tipo de adicional a título de diárias, passagens, locomoção, alimentação, encargos e quaisquer outros não previstos no Contrato, Edital e seus Anexos.

6.4.5. Quando, por definição da CONTRATANTE, não for necessário a execução de todas as fases para a conclusão de uma demanda, o valor total será pago parceladamente levando em consideração apenas as fases efetivamente utilizadas, seguindo a representatividade da fase de acordo com as proporções estimadas na tabela do item 6.4.2.1.

## 7. PRAZO DE ATENDIMENTO



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

7.1. Deverão ser definidas pela CONTRATADA no documento Plano de Desenvolvimento de Software (PDS), prazos para a conclusão e entrega dos artefatos, que deverão ser avaliados pela CONTRATANTE, respeitando as condições e etapas estabelecidas neste Termo de Referência e as constantes na Ordem de Serviço;

7.1.1. Os serviços deverão ser iniciados de acordo com os prazos estabelecidos a seguir:

<b>Desenvolvimento de Novos Requisitos</b>	
<b>Tamanho do serviço em Pontos de Função</b>	<b>Prazo máximo para Início do Projeto (em dias úteis)</b>
1 a 100	2 dias
101 a 500	7 dias
Acima de 501	15 dias

<b>Manutenção Evolutiva e Adaptativa</b>	
<b>Tamanho do serviço em Pontos de Função</b>	<b>Prazo máximo para Início do Projeto (em dias úteis)</b>
1 a 100	2 dias
101 a 500	7 dias
Acima de 501	15 dias

<b>Manutenção Corretiva</b>		
<b>Criticidade</b>	<b>Característica</b>	<b>Início de Atendimento</b>
Nível 01	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 02 horas corridas após informado o incidente / paralisação à contratada.
Nível 02	Incidente sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 24 horas corridas após informado o incidente/paralisação à contratada.
Nível 03	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 72 horas corridas após informado o incidente/paralisação à contratada.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

Documentação de Sistemas	
Tamanho do serviço em Pontos de Função	Prazo máximo para Início do Projeto (em dias úteis)
1 a 100	2 dias
101 a 500	7 dias
Acima de 501	15 dias

7.2. A contratada poderá solicitar, ainda, um prazo adicional, quando justificada comprovada a necessidade, em função de complexidade do serviço a ser executado, ficando a critério da CGPLAM/DPRF, aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela contratada.

7.3. Caso a justificativa não atenda à CGPLAM/DPRF, prevalecerá o prazo inicialmente estipulado.

7.4. A solicitação de prazo adicional para atendimento não justifica a suspensão do atendimento pela contratada e, durante o julgamento da solicitação pela CGPLAM/DPRF, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço.

7.5. Caso o prazo de execução proposto pela contratada não atenda às necessidades da CGPLAM/DPRF novos prazos deverão ser apresentados.

7.6. Caso a CGPLAM/DPRF demande, em um único momento, duas ou mais OS, a contratada deverá entregar os produtos na medida em que forem sendo construídos ou de acordo com as prioridades estabelecidas pela CGPLAM/DPRF;

## 8. ATENDIMENTO EMERGENCIAL

8.1. Entende-se por atendimento emergencial aqueles destinados à solução de funcionamento inadequado ou em desacordo com os requisitos do software em produção.

8.2. Para atendimento a estes tipos de serviço, a contratada deverá disponibilizar estrutura de atendimento 24 x 7.

8.3. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser realizados no prazo máximo previsto na tabela de prazo de atendimento dos serviços, contabilizado a partir do acionamento pela CGPLAM/DPRF.

8.4. Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido, em decorrência da abrangência do problema, a



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

contratada deverá apresentar justificativa e o novo prazo proposto, submetendo-o à CGPLAM/DPRF para aprovação, em até 01(uma) hora, sem gerar qualquer impacto ao atendimento.

8.5. Caso a proposta seja negada, o prazo estabelecido pela CGPLAM/DPRF deverá ser mantido, ficando a contratada sujeita às penalidades previstas pelo não cumprimento.

8.6. No prazo estipulado para o serviço, a contratada deverá executar todas as atividades previstas abaixo, bem como apresentar à CGPLAM/DPRF todas as ações de contingência realizadas, no caso de existir:

- diagnosticar o problema;
- analisar o escopo e criticidade do problema;
- identificar as alternativas de solução;
- eliminar o problema detectado e disponibilizar para a CGPLAM/DPRF as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema, serviço ou qualquer funcionalidade do sistema;
- documentar as correções implementadas.

## 9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

9.1. Acordo de níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a contratante e a empresa contratada com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados, conforme tabela apresentada abaixo.

9.2. No acordo de níveis de serviço estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível máximo esperado.

9.3. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo das partes.

9.4. Ficam estabelecidos os seguintes indicadores:

Número	Indicadores	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Desconto no Pagamento da Fatura
--------	-------------	------	------------------------	-----------------------	------------	---------------------------------



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
 DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
 COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
 DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

#1	Atendimento das Ordens de serviços nos prazos acordados	Medição individual da diferença entre o prazo medido e o prazo executado na ordem de serviço	75% das ordens de serviços do mês cumpridas dentro dos prazos acordados	100% das ordens de serviços do mês dentro dos prazos acordados	Entre 75 e 79%	5,00%
					Entre 80 e 84%	4,00%
					Entre 85 e 89%	3,00%
					Entre 90 e 94%	2,00%
					Entre 95 e 99%	1,00%
Número	Indicadores	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Desconto no Pagamento da Fatura
#2	Média de tempo de atraso das ordens de serviços do mês	A quantidade média de atraso de todas as ordens de serviço do mês.	Atraso médio de 25 dias	Sem Atraso	Entre 21 e 25 dias	5,00%
					Entre 16 e 20 dias	4,00%
					Entre 11 e 15 dias	3,00%
					Entre 8 e 10 dias	2,00%
					Entre 1 e 7	1,00%



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
 DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
 COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
 DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

					dias	
Número	Indicadores	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Desconto no Pagamento da Fatura
#3	Conformidade com os requisitos e padrões descritos nas Ordens de Serviço	Quantidade de ordens de serviços que atenderam as especificações dividido pela quantidade total de ordens de serviços entregues no mês multiplicado por 100	89 % das ordens de serviço do mês que atenderam os requisitos definidos	100% das ordens de serviço do mês que atenderam os requisitos definidos	Abaixo de 92 %	5,00%
					Entre 92 e 93%	4,00%
					Entre 94 e 95%	3,00%
					Entre 96 e 97%	2,00%
					Entre 98 e 99%	1,00%
Número	Indicadores	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Desconto no Pagamento da Fatura
#4	Índice de Defeito	Quantidade de defeitos dividido pelo tamanho do serviço em	0,2	0,0	Acima de 0,2	5,00%



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO  
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

---

		ponto de função			Entre 0,1 e 0,2	2,00%
--	--	-----------------	--	--	--------------------	-------

9.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será a cada entrega de serviço, devendo a Divisão de Administração de Sistemas apresentar um relatório de auditoria no caso da CONTRATADA não cumprir com algum acordo de nível de serviço.

9.6. Constarão nesse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes na reunião inicial.

9.7. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela auditoria da Divisão de Administração de Sistemas configura-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicado clausula específica definida nas Sanções Administrativas do contrato levando em consideração o desconto no pagamento da fatura estipulado na tabela indicadores de acordo níveis de serviços.