



## **Anexo IC**

### **Item 03 - Assessoria técnica em tecnologia da informação**

(Versão 3)

#### **1. INTRODUÇÃO**

1.1. Este anexo tem por objetivo detalhar o Item 03 – Assessoria Técnica em Tecnologia da Informação.

1.2. O Item 03 visa à contratação de empresa para prestação dos serviços de assessoria em tecnologia da informação visando prover ao DPRF meios para adequar as necessidades de negócio às novas tecnologias e padrões emergentes em TI e principalmente no apoio da contagem de pontos de função.

#### **2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

2.1. Principais atividades da assessoria técnica:

- a) Apoiar na elaboração de estudos sobre as soluções tecnológicas propostas pelo DPRF;
- b) Apoiar na elaboração de especificações técnicas de softwares que eventualmente venham a ser adquiridos e/ou contratados pelo DPRF, e serviços correlatos;
- c) Apoiar na análise de prospecção de tecnologias existentes e emergentes e identificação de quais direções tecnológicas são apropriada para concretizar a estratégia de TI e a arquitetura dos sistemas de informação do DPRF;
- d) Assessorar a elaboração de planejamento de infraestrutura tecnológica alinhado às necessidades do DPRF.
- e) Apoiar na análise de falhas e na elaboração de propostas de melhoria nos processos de trabalho de TI, principalmente no que tange a aderência aos processos PMBOK, MPS.BR, ITIL e COBIT;
- f) Apoiar a elaboração de estudos e pesquisas de aceitabilidade dos serviços prestados pelo DPRF através dos sistemas de informação;
- g) Apoiar na análise das propostas de mudanças apresentadas para os projetos em desenvolvimento e todo seu desdobramento. Incluem-se nesta análise a avaliação dos diagnósticos de problemas e análise de riscos apresentados;



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

---

- h) Apoiar nas atividades de implantação de sistemas de informações no âmbito do DPRF;
- i) Auxiliar na implementação de soluções Service Oriented Architecture (SOA) e demais tecnologias de integração;
- j) Apoiar nas atividades de mensuração do tamanho dos sistemas de informação utilizando-se as técnicas de ponto de função;
- k) Apoiar nas atividades de implantação e operação de sistemas de versionamento de software em repositórios do DPRF;
- l) Apoiar na manutenção e evolução da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do DPRF e de outros padrões que se façam necessários;
- m) Apoiar as atividades de levantamento dos processos da área de desenvolvimento de sistemas do DPRF, com o objetivo de analisar o fluxo de trabalho e propor melhorias de forma que se possa automatizar processos e facilitar a gerência por parte do DPRF.

2.2. Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas e mensuradas por servidores do DPRF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos.

### **3. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

3.1. A Contratada compromete-se a alocar, em todos os serviços contratados pelo DPRF, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo da vigência do contrato todas as condições que apresentaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

### **4. PERFIS DOS SERVIÇOS**

#### **4.1. Gerente de Projetos**

##### **4.1.1. Atividades:**

- a) Subsidiar o gestor do projeto ou sistema, que é um servidor de carreira, quanto ao escopo dos projetos de *software*, de forma a definir claramente o que deve ser realizado no projeto, tornando possível garantir que as premissas estabelecidas no objetivo do projeto sejam alcançadas;
- b) Subsidiar o gestor do projeto ou sistema quanto aos riscos envolvidos, identificando-os e gerando planos de resposta com o objetivo de auxílio no controle e mitigação de riscos;



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

---

- c) Subsidiar o gestor do projeto ou sistema quanto à qualidade dos produtos gerados, garantindo a conformidade destes com os padrões estabelecidos;
- d) Subsidiar o gestor do projeto ou sistema quanto a comunicação entre os membros do projeto, elaborando um plano de comunicação e auxiliando na distribuição das informações de forma adequada a todos os envolvidos;
- e) Auxiliar o gestor do projeto ou sistema quanto ao gerenciamento do tempo, controlando prazos, fazendo o sequenciamento de atividades, elaborando e controlando cronogramas etc;
- f) Auxiliar o gestor do projeto ou sistema, de forma a garantir que o projeto tenha êxito.

#### 4.1.2. Requisitos Obrigatórios

- a) Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- b) Experiência em atividades de desenvolvimento de sistemas de informação ou suporte técnico baseados nas tecnologias utilizadas no DPRF;
- c) Experiência em coordenação, acompanhamento e controle da execução da prestação de serviços terceirizados de desenvolvimento e manutenção de sistemas ou suporte técnico;
- d) Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Unified Process ou similar;
- e) Experiência em nos modelos ITIL e COBIT.
- f) Conhecimento sobre o Guia PMBOK – Project Management Body of Knowledge - publicação do PMI - Project Management Institute, Inc;
- g) Conhecimento em planejamento estratégico e Balanced Score Card (BSC);
- h) Conhecimento em qualidade total (QT);

#### 4.2. Analista de Produção

##### 4.2.1. Atividades:

- a) Manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade e desempenho.
- b) Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento;
- c) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas neles, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;



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

---

- d) Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas, aplicações de terceiros, servidores de aplicação, sistemas operacionais, etc);
- e) Publicar os artefatos que compõem os sistemas nos ambientes próprios;
- f) Operacionalizar o processo de gerência de configuração e mudanças no que se refere a componentes corporativos;
- g) Identificar interdependências e restrições de uso de componentes corporativos;
- h) Implementar políticas para assegurar a disponibilidade dos serviços oferecidos pelos portais do DPRF;
- i) Elaborar e manter o documento de arquitetura dos projetos;
- j) Elaborar e manter o documento de configuração para o ambiente de trabalho de Analistas Desenvolvedores para projetos em desenvolvimento e/ou manutenção.
- k) Configurar ferramentas de desenvolvimento J2EE;
- l) Configurar ferramentas de controle de versão;
- m) Selecionar, propôr e especificar a utilização de ferramentas de desenvolvimento

4.2.2. Requisitos obrigatórios:

- a) Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- b) 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
  - SCDJWS - Sun Certified Developer for Java Web Services;
- c) Experiência na área de desenvolvimento WEB (JSP), Java, J2EE;
- d) Experiência em administração do servidor de aplicação J2EE - JBoss;
- e) Conhecimentos avançados de sistemas operacionais Linux e Windows;
- f) Conhecimentos avançados no servidor web HTTP - Apache.

4.3. Gerente de Configuração e Mudança

4.3.1. Atividades:

- a) Controle de Mudanças e Versões;
- b) Gerência de repositório de projetos;
- c) Gerência de repositório de artefatos de software (Repositório Maven);



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

---

- d) Criar baselines e workspaces;
- e) Planejar integrações e versões

4.3.2. Requisitos Obrigatórios:

- a) Curso superior completo na área de informática ou qualquer curso superior com especialização na área de informática;
- b) 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
  - SCDJWS - Sun Certified Developer for Java Web Services;
- c) Experiência na área de desenvolvimento WEB (JSP), Java, J2EE;
- d) Experiência em gerência de configuração e mudança;
- e) Conhecimentos avançados de sistemas operacionais Linux e Windows;
- f) Conhecimentos avançados no servidor web HTTP - Apache.

4.4. Analista de Sistemas – Especialidade Métrica

4.4.1. Atividades

- a) Auxiliar na contagem/medição do tamanho de sistemas através da técnica de contagem de pontos de função;
- b) Elaborar relatórios de medição de sistemas através da técnica de contagem de ponto;
- c) Auxiliar na prospecção de tecnologias que auxiliem o processo de mensuração do tamanho de sistemas;
- d) Auxiliar no mapeamento de processos de contagem de pontos de função.

4.4.2. Requisitos Obrigatórios:

- a) Curso superior completo;
- b) Experiência em atividades de desenvolvimento de sistemas de informação;
- c) Experiência em ciclo de produção baseada em metodologia Unified Process ou similar;
- d) Experiência em contagem de pontos de função e/ou Certificação em CFPS – Certified Function Point Specialist.



## **5. CONSIDERAÇÕES GERAIS PARA COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS PARA OS SERVIÇOS A SEREM DEMANDADOS**

- 5.1. Os requisitos obrigatórios especificados nos serviços a serem demandados serão considerados mínimos para a aprovação.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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, estágios e apenas currículo profissional.
- 5.4. 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
- 5.5. Entende-se por 2º grau, aqueles que envolvam a formação em nível técnico, médio, de escolaridade, comprovada mediante diploma ou certificado.

## **6. DA APROVAÇÃO DOS PERFIS**

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

## **7. DEMANDA DOS SERVIÇOS**

- 7.1 Todos os serviços serão demandados por meio da emissão da Ordem de Serviço eletrônica ou manual conforme Anexo IV.
- 7.2 Após a assinatura do contrato a Coordenação Geral de Planejamento e Modernização – CGPLAM terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para emitir a Ordem de Serviço.
- 7.3 A Contratada deverá apresentar uma listagem dos perfis que executarão os serviços demandados em até 10 (dez) dias uteis, juntamente com toda a documentação obrigatória, conforme item 4 deste anexo.



- 7.4 Após o recebimento da relação dos perfis que irão executar os serviços demandados, o Fiscal do Contrato terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para autorizar o início da execução dos serviços. O início do serviço se dará de acordo com a previsão de início constante na Ordem de Serviço.
- 7.5 Caso algum perfil solicitado seja recusado pela Contratante ou não apresentado pela Contratada conforme prazo estipulado no item 7.3, o Fiscal do Contrato deverá notificar a empresa contratada para que em um prazo máximo de 10 (dias) úteis, esta se adeque à solicitação feita na Ordem de Serviço. A contratada não será eximida de penalidades e de outras sanções previstas neste Termo de Referência e Edital caso este item não seja rigorosamente cumprido.
- 7.6 Caso no decorrer da vigência da Ordem de Serviço haja a necessidade de modificação dos serviços demandados, deverá ser enviada à Contratada uma Ordem de Serviço Adicional ou Retificadora.
- 7.7 Na emissão da Ordem de Serviço Adicional ou Retificadora, a contratada terá um prazo de até 20 (vinte) dias corridos para disponibilizar o perfil demandado, que seguirá os tramites dos itens 7.2 e 7.3.

## **8. DA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS E APURAÇÃO DOS RESULTADOS**

- 8.1. A mensuração dos serviços será feita quando do término deste e será avaliada a conformidade com a solicitação contida na Ordem de Serviço.
- 8.2. O aceite de cada artefato produzido ficará condicionado ao atendimento dos seguintes requisitos:
- a) Conformidade com as especificações estabelecidas na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas do DPRF.
  - b) No caso de não-conformidade do produto, a Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para promover as alterações solicitadas.
  - c) A Contratante terá um prazo de até 90 dias após a execução do serviços para emitir o aceite definitivo. Caso o artefato entre no ambiente de produção e ainda não tenha sido aceite formalmente, entende-se como caracterizado o aceite do serviço.
- 8.3. Para o aceite definitivo, a ser confirmado pela Equipe de Supervisão da Contratada, em conjunto com a Contratante, deverá ser verificado o atendimento dos seguintes requisitos:
- a) pleno atendimento às especificações funcionais;
  - b) adequação às necessidades do usuário;
  - c) total integração com os sistemas já existentes, no que couber.



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

---

8.3.1. O serviço somente será considerado aceito caso todos os requisitos avaliados sejam aprovados e estejam em conformidade com o Projeto contratado e/ou Ordem de Serviço.

8.4. O modelo de execução e avaliação para os serviços do Objeto deste Termo de Referência deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

- a) O método de trabalho e os produtos gerados pela empresa Contratada devem obedecer aos critérios definidos na metodologia vigente no DPRF, obedecendo às adaptações, eventualmente acordadas, a serem realizadas para melhor atender às necessidades do próprio DPRF.
- b) O aceite dos produtos gerados será realizado quando estiverem em plena concordância com a solicitação e/ou Projeto e demais artefatos produzidos subsequentemente, em razão dos processos do DPRF e/ou normas internas do DPRF.
- c) Os produtos serão recebidos e homologados pela Divisão de Administração de Sistemas - DIASI que poderá aprová-los, mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos vigentes no DPRF.
- d) Qualquer serviço realizado, mas não aceito ou não homologado deverá ser corrigido, não eximindo a Contratada das penalidades e de outras sanções previstas em Edital e durante o período de correção destes serviços considerados como entregues, porém em desacordo com as metodologias adotadas no DPRF. As horas gastas para tais correções e/ou adequações serão contabilizadas e glosadas nos mês subsequente à realização das atividades caso já tenha ocorrido o pagamento referente às atividades entregues com erro(s).
- e) O pagamento dos produtos gerados será realizado somente após o processo de aceite e homologação e após a atestação da Divisão de Administração de Sistemas – DIASI.
- f) Nas atividades de correção dos serviços não aceitos ou em período de garantia, a contratada poderá utilizar outros perfis não aprovados e/ou não alocados nos projetos do DPRF, porém respeitando a qualificação técnica exigida para tal serviço, visando dar uma maior agilidade no processo de correção dos problemas detectados e minimizando os prejuízos para a Administração Pública, ressaltando que a Contratante não arcará com nenhum ônus financeiro sobre estes profissionais, por se tratar de correção de erros gerados pela própria Contratada.

## **9. DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS**



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

---

- 9.1. O pagamento será efetuado a qualquer momento desde que o serviço já esteja entregue e homologado, ou seja, recebido formalmente pelo contratante.
  - 9.1.1. Para que a Contratada faça jus ao recebimento do pagamento do serviço, esta deverá entregar um relatório de atividades separado por perfil, contendo as OS homologadas, a data de conclusão dos serviços, e dias de atraso, se houver; e quantas horas foram gastas para executar cada uma das atividades solicitadas;
  - 9.1.2. O DPRF homologará o relatório, atestando os prazos e qualidades aferidos, registrando as penalidades pertinentes, devolvendo-o em até 15 (quinze) dias úteis à empresa para que esta emita a fatura;
  - 9.1.3. A efetivação do pagamento será mediante a apresentação das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, acompanhadas do relatório citado no item 9.1.1, devidamente aceitas e atestadas pelo representante do DPRF, em conformidade com o discriminado neste termo de referência e anexos.
- 9.2. O não cumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço implicará na aplicação de redutor na fatura, exceto na hipótese de que o descumprimento tenha sido devidamente justificado pela Contratada e que essa justificativa seja aceita pelo DPRF.
- 9.3. A liberação do pagamento ficará condicionada à comprovação da regularidade fiscal da Contratada junto ao SICAF, mediante consulta efetuada por meio eletrônico, ou apresentação de documentos hábeis.

## **10. RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

- 10.1. A Contratada deverá apresentar um relatório das atividades finalizadas e entregues, conforme Anexo III do Termo de Referência, constando todos os serviços que foram executados por cada perfil, sempre que houve a necessidade de faturamento. O Modelo de Relatório de Atividades apresentado no Anexo III é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a CONTRATADA.

## **11. ESTIMATIVA GLOBAL DE HORAS POR CATEGORIA DE SERVIÇO**

- 11.1 Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, deve-se observar as seguintes estimativas de horas, conforme levantamento prévio de demanda presumida efetuado pela Coordenação-Geral de Planejamento



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

e Modernização – CGPLAM, de acordo com o volume de projetos elencados no Anexo II do Termo de Referência, que são necessários para a realização das atividades que compõem esse serviço:

SERVIÇOS	HORAS/ANO
Responsável Técnico	2200
Gerente de Projetos	8064
Analista de Produção	4400
Gerente de Configuração e Mudança	4400
Analista de Sistemas – Especialidade Métrica	4400
TOTAL	23464

11.2 A tabela acima refere-se aos valores estimados, podendo haver variação na quantidade de horas demandadas, tanto para menos quanto para mais, respeitado como limite superior do valor financeiro para cada item estimado.

## 12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E PENALIDADES

12.1. Acordo de níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos indicadores relacionados com os serviços contratados, conforme tabela apresentada no item.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. Ficam estabelecidos os seguintes indicadores:

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



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

						da Fatura
#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%



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

					Entre 1 e 7 dias	1,00%
Número	Indicadores	Modo	Nível Mínimo Aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Desconto no Pagamento da Fatura
#3	Atendimento dos requisitos 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	Entre 90 e 91 %	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%

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

12.6. Constarão nesse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metast 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.

12.7. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela auditoria do DPRF configura-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicado cláusula 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.