**TERMO DE REFERENCIA - PROVISÓRIO**

**TERMO DE REFERENCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DE CONFECÇÃO DA LDO (LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÀRIA), LOA (LEI ORÇAMENTÀRIA ANUAL) E DO PPA (PLANO PLURIANUAL) ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.**

1. **Contexto**

O Governo do Estado do Tocantins está negociando um contrato de empréstimo com o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), para financiamento da execução do Projeto de Desenvolvimento Regional Integrado e Sustentável do Tocantins (PDRIS). O referido Projeto tem como executores a Secretaria do Planejamento e da Modernização da Gestão Pública (SEPLAN), a Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA), a Secretaria do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMADES), a Secretaria da Educação (SEDUC), a Secretaria da Agricultura, da Pecuária e do Desenvolvimento Agrário (SEAGRO) e Instituto Natureza do Tocantins (NATURATINS). A coordenação geral deste está a cargo da Unidade de Gerenciamento do PDRIS UGP-PDRIS, por meio da Superintendência de Assuntos Estratégicos da SEPLAN. A política de tecnologia está a cargo da SEPLAN, cuja implantação do sistema, será de responsabilidade da Diretoria de Modernização.

O Projeto tem por objetivo fomentar o melhoramento da eficácia do transporte rodoviário e a eficiência de um conjunto selecionado de serviços públicos em apoio a um desenvolvimento integrado e territorialmente equilibrado do Estado e tem como componentes: (i) o melhoramento integrado da eficácia do transporte; e (ii) o melhoramento da eficiência dos serviços públicos numa seleção de serviços públicos.

O Melhoramento Integrado da Eficácia do Transporte atuará da ponta da fronteira agrícola nas regiões rurais do Tocantins melhorando a acessibilidade até os principais corredores logísticos do país para escoamento das produções: (i) melhoramento do acesso para populações rurais a serviços, trabalhos e mercados pela eliminação de pontos críticos nas redes municipais através da construção de obras hidráulicas na parte oeste do Estado, em linha com os sucessos do PDRS no leste do Estado; (ii) rejuvenescimento e melhoramento da eficiência do gerenciamento da malha rodoviária estadual pavimentada através da implementação de contratos CREMA sobre aproximadamente 1.600 km de rodovias estaduais; (iii) melhoramento das condições de transporte na rede estadual e da segurança rodoviária nas estradas estaduais não pavimentadas, através de eliminação de pontos críticos pela construção de obras hidráulicas no lugar de pontes estreitas existentes e pavimentação de trechos, permitindo fechar a malha e melhorar a logística do Estado; e (iv) melhoramento da capacidade de planejamento e geraenciamento do transporte e da logística, incluindo nos seus aspectos de segurança, no Estado através de apoio institucional.

Com o Melhoramento da Eficiência dos Serviços Públicos numa Seleção de Serviços Públicos, objetiva-se fomentar um desenvolvimento local, inclusive com crescimento sustentável, e providenciar melhores serviços aos usuários numa seleção de serviços públicos: (i) modernização da administração via introdução de uma cultura de gerenciamento por resultados, a descentralização e a otimização do uso da terra; (ii) apoio ao desenvolvimento da produção local, principalmente, através do desenvolvimento de projetos pilotos de capacitação, infraestrutura e cadeia de produção; (iii) melhoramento do gerenciamento do meio ambiental e desenvolvimento rural em articulação com os outros componentes e o GEF nas áreas do melhoramento do licenciamento, da proteção da biodiversidade e da gestão dos recursos hídricos; e (iv) melhoramento da qualidade na educação via implementação de sistemas de informação e gerenciamento, capacitação e apoio a populações frágeis.

Esta modernização da administração via a introdução de uma cultura de gerenciamento por resultados, deve envolver a melhoria contínua da qualidade dos serviços, redução das despesas com otimização dos serviços, fazer mais (quantidade) e melhor (qualidade) com menos (recursos), e atender as inúmeras demandas por ações e políticas públicas. Por este motivo, é necessário que as ações e políticas públicas sejam planejadas, acompanhadas, monitoradas e avaliadas.

O gerenciamento do PPA do Estado e a maior integração entre os processos de monitoramento, avaliação e os outros estágios do ciclo de gerenciamento, especialmente no que está relacionado à alocação de recursos orçamentários e a tomada de decisão dos gestores deve ser fortalecida por meio de ferramenta que facilite o processo de formulação e implementação dos programas e ações que objetivem aperfeiçoar a transversalidade e a integração do Plano Plurianual à Visão Estratégica de Governo. A melhoria e integração destes processos visa assim, ampliar a capacidade de execução do Plano Plurianual, priorizando investimentos estratégicos e gastos essenciais ao funcionamento da administração pública.

Propomos então, a contratação de empresa de consultoria na área de tecnologia para o desenvolvimento de software que proporcione à SEPLAN *e aos demais Órgãos do Governo Estadual, uma* ferramenta de gerenciamento efetivo do PPA, LDO E LOA de modo a facilitar a elaboração e o acompanhamento das ações, objetivos e indicadores de resultados, monitoramento de projetos e avaliação dos resultados das metas preestabelecidas no mapa estratégico do estado, fornecendo informações oportunas que permitam a avaliação por meio de indicadores.

A implementação do software acima proposto, exige que seja integrado a outros sistemas, tais como: Gestão Para Resultados (MONITORA), sistema contábil financeiro (SIAFEM), o sistema de convênios, o ERGON (Sistema de Gestão de Recursos Humanos) - com a finalidade de validação dos usuários por órgão em base de dados única e atualizada, e o SGD (Sistema de Gestão de Documentos) – onde tramitam e ficam arquivados todos os documentos e processos do Estado. Estes sistemas devem conversar para que, gerem relatórios gerenciais efetivos e únicos para tomada de decisões e transparência das ações acessíveis a todos os órgãos do Estado inclusive a Controladoria Geral do Estado.

À exemplo do SGD, que está implantado em 45 órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de Tocantins e que gerencia todos os processos de relacionamento documental e processual entre os órgãos, esta integração, é fundamental para o controle dos fluxos de informações nas atividades de alteração e sustentação do Orçamento do Estado.

1. **OBJETO**
   1. **Objetivo geral**

Selecionar empresa de consultoria na área de tecnologia para o desenvolvimento de sistema de LDO, PPA e LOA, elaborar, acompanhar e monitorar a execução das ações, treinamento no sistema, operação assistida e suporte técnico.

**2.2 Objetivos específicos**

Com a solução de tecnologia proposta, espera-se alcançar os seguintes objetivos específicos:

* Prover, de forma integrada, rotinas e funcionalidades relacionadas com as atividades da elaboração da LDO, do PPA e da LOA, bem como, do acompanhamento das ações, objetivos e indicadores, monitoramento de projetos e avaliação dos resultados;
* Integrar com os sistemas de execução orçamentária, financeira, contábil, convênios, operações de créditos, Sistema de Gestão de Documentos, entre outros pertinentes;
* Facilitar a formulação do teto orçamentário, proporcionando ferramenta para que as Unidades orçamentárias possam relacionar as receitas e despesas essenciais e obrigatórias e valores discricionários;
* Possibilitar a medição da meta física prevista e revista, após as movimentações orçamentárias;

1. **FASES E ETAPAS**

O projeto de planejamento, desenvolvimento, teste, homologação, migração de dados, treinamento, implantação do software e suporte deverá ser dividido em fases, para melhor acompanhamento e supervisão da SEPLAN-TO, no qual, a continuação de uma fase subsequente depende da aprovação da anterior.

##### 3.1 Fases e Medição de Esforço do Projeto

Para o desenvolvimento das aplicações e sistemas a consultora deverá considerar as seguintes fases e etapas, apresentando para cada fase, no mínimo os produtos indicados no item 6(seis) deste Termo de Referência, – Relatórios e Produtos a serem fornecidos.

##### 1ª Fase - Levantamento dos requisitos do negócio, designer e Modelagem Conceitual

A consultora deverá fazer o levantamento in locu de requisitos, a fim de obter dados, conhecer as rotinas e fluxo de trabalho, a fundamentação legal sobre o tema, as necessidades do contratante, bem como as regras internas detalhadas sobre o assunto. Faz-se necessário manter contato direto com os setores envolvidos mapeando os processos e entrevistando os servidores público especialista em PPA, LOA, LDO e acompanhamento e monitoramento das ações para que o sistema atenda perfeitamente a contratante. Farão parte do processo de levantamento dos requisitos as pessoas citadas no item 4.2 do presente termo.

A consultora devera fazer modelagem conceitual do sistema do PPA, LDO, LOA e o acompanhamento, monitoramento e avaliação levando em consideração o levantamento dos requisitos que deverá ser aprovada pela contratante. O levantamento dos requisitos e a documentação gerada pelo processo de modelagem devem explicitar as necessidades informacionais do negócio e, desta forma, possibilitar a estruturação adequada das bases de dados do Contratante com vistas ao compartilhamento desses dados entre seus vários sistemas de informação que serão construídos dentro dessa realidade, caracterizam-se pela elevada estabilidade e flexibilidade de manutenção.

##### 2ª Fase - Projeto de Implementação

A consultora deverá executar os serviços de desenvolvimento do software em sua fábrica e implantação na SEPLAN do PPA, LDO, LOA e Acompanhamento, Monitoramento e Avaliação de acordo com o cronograma apresentado.

Caso a consultora encontre incompatibilidade de dados entre o Sistema Integrado de administração financeira (SIAFEM) ou outro que venha a substituí-lo, e o Sistema de PPA, LDO, LOA e o Acompanhamento, Monitoramento e Avaliação, deverão ser definidas no período de concepção do sistema, por meio de avaliação, conjunta com a equipe da contratante, a melhor estratégia de atualização dos referidos dados.

Em 2016 a Secretaria do Tesouro Nacional, realizará a Consolidação Nacional dos Balanços do Setor Público Brasileiro e haverá punições para os órgãos que não informarem os dados no formato do PCASP. A Secretaria da Fazenda em 2016 realizará adaptações no SIAFEM para a atender as exigencias da lei. Em paralelo substituirá o SIAFEM por um sistema com plataforma mais moderna, usando o recurso do PROFISCO (Programa de modernização fiscal do Banco Mundial) totalmente adaptado a realidade do Estado. O processo de substituição do SIAFEM, ainda está em fase inicial, cujos estudos estão sendo feitos pela SEFAZ – Secretaria da Fazenda. Entende-se que em nenhum momento o sistema da SEFAZ deverá interferir no funcionamento do sistema em tela, pois quaisquer integrações poderão ser feitas por meio de WebService.

Quanto a integração do sistema que a SEPLAN desenvolverá de LDO, PPA, LOA e acompanhamento das ações poderá conversar com qualquer sistema que venha ser colocado por meio do webservice. Neste processo, poderemos extrair dados a qualquer momento, do SIAFEM ou o seu substituto, de forma automatizada e exportar para sistema da SEPLAN para fazer o acompanhamento das ações por meio de webservice.Será considerada concluída esta fase após o pleno funcionamento do sistema por meio de documento comprobatório fornecido pelo órgão contratante. A consultora juntamente com o Contratante estudará e realizará a migração do banco de dados para carga das diversas Tabelas.

##### 3ª Fase - Teste

Nesta fase, deveverão ser realizados testes para garantir a operacionalidade do sistema em condições reais de uso. Para tanto, deverão ser considerados processos de descaracterização de bases de dados, testes de carga com volumes de dados semelhantes aos do ambiente de produção e teste de stress com volume de transações semelhante. Também deverá ser verificada a aderência dos componentes e parâmetros do ambiente de operação do sistema com os definidos

##### 4ª Fase - Homologação

A consultora se obriga a fornecer os códigos-fontes, scripts, DLLs, APIs e demais ferramentas utilizadas para a elaboração do o software, bem como, qualquer software de terceiros utilizados na sua implantação.

##### 5ª Fase – Carga de Dados

A Contratada juntamente com a Contratante estudará e realizará a migração do banco de dados para carga das diversas Tabelas e realizar validações em todas as funcionalidades dos sistemas, visando à liberação dos módulos para o modo de Produção.

##### 6ª Fase – Implantação e Treinamento

A contratada deverá fazer a implantação final da Solução e proporcionar cursos de treinamento teórico-prático em local definido pelo contratante, a fim de repassar o conhecimento aos usuários que irão fazer a operação e administração do sistema. O treinamento teórico-prático será ministrado para 30 (trinta) servidores designados a critério da SEPLAN, durante 40 (quarenta) horas, ficando aptos a multiplicar o conteúdo.

A contratada, no ato da instalação, deverá apresentar os programas dos cursos (currículo) de treinamento, sendo que estes deverão abranger todos os aspectos do sistema, instalação, operação e administração, incluindo a confecção do material a ser distribuido e usado nos treinamentos.

A contratada deverá fornecer Suporte técnico via telefone após o treinamento teórico-prático. Este suporte compreenderá o período de 24 (vinte e quatro) meses após a homologação do sistema, sem custos adicionais. Após esse período o suporte técnico passará ser feito pelos multiplicadores e os responsáveis por cada área do sistema na SEPLAN.

Deverá, ainda, fornecer suporte remoto via Internet de segunda à sexta-feira, de 8h às 18h, após o treinamento. Durante 24 (vinte e quatro) meses após a homologação do sistema, sem custos adicionais.

##### 7ª Fase – Aquisição e Customização Business Intelligence (BI)

A contratada deve fornecer ferramenta de alto desempenho, escalável e capaz de proporcionar insights profundos com dashboards interativos e funcionalidades analíticas para uso por meio de navegadores Web, dispositivos móveis e aplicativos Office.

Este BI deverá ter interface com o **ArcGIS** Online que é um sistema de informação geográfica para geocolaboração por meio da internet. O ArcGIS é uma ferramenta de uso da SEPLAN e futuramente poderá ser desenvolvido alguma ferramenta para acompanhamento de indicadores

##### 4. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS E ESTUDOS EXISTENTES’

##### 4.1 Dados Básicos relevantes

Ficará a cargo da Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, responsável pelo PPA do Governo, bem como, aos seus respectivos setores, o detalhamento do fluxo de informações necessárias à caracterização detalhada que visem subsidiar o desenvolvimento e implantação do sistema de PPA, a cargo da Diretoria de Orçamento os esclarecimentos que dizem respeito ao Orçamento (LDO/LOA) e a cargo da Diretoria de Planejamento as informações pertinentes ao monitoramento e avaliação dos indicadores estratégicos.

##### 4.2 Local e Horário p/ Consulta

A Diretoria de Planejamento será responsável pela Coordenação do Projeto contando com o apoio Técnico dos seguintes servidores: Romildo Leite Dias, Diretor de Planejamento, telefone: (63) 3212-4454, Sílvia Rodrigues Barros, Gerente de Monitoramento, telefone: (63) 3212-4483, Elizana Alves de Souza, Gerente de Planejamento Estratégico, telefone: (63) 3212-4485, João José Rodrigues Brito, Superintendente de Orçamento, telefone (63) 3212-4470, Ronne Márcio Piagem Milhomens, telefone (63) 3212-4474, Gabriel Lacerda dos Santos, telefone (63) 3212-4409, e a Coordenadoria de Gestão para Resultado, David Cesar de Castilho Queiroz, telefone (63) 3212-4453 responsáveis pelas informações necessárias para este processo e estarão disponíveis para esclarecimentos no horário das 8:00 às 12:00h e das 14:00 às 18:00 h na sede da SEPLAN- TO situada na Praça dos Girassol s/n Palmas –TO.

##### 5. LOCALIZAÇÃO E ÁREA ABRANGIDA PELOS SERVIÇOS

Os serviços serão desenvolvidos em parte nas dependências da Secretaria de Planejamento, em conjunto com a Diretorias de Planejamento, Diretoria de Orçamento, Gerência de Gestão Para Resultados e Diretoria de TI, e em parte na sede da empresa vencedora do contrato.

1. **REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**
   1. **REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA**

O acesso ao sistema deverá ocorrer via web e seu uso será disponibilizado para os técnicos da SEPLAN, órgãos executores, e outros eventualmente indicados pela Diretoria de Planejamento com níveis de acesso diferenciados, os quais poderão realizar a preparação, consultas, revisão e/ou alimentação de dados relacionados ao PPA, LDO e LOA.

* + 1. **Administração de usuários**
* Deve permitir o cadastramento, consultas, alterações e exclusões de: grupos de atividades, usuários, senhas individuais (criptografadas), níveis de acesso (perfis individuais) e mecanismos de troca de senha por período.
* Deve permitir o gerenciamento e controle de acesso às diversas funções do sistema e o gerenciamento de nível administrador (master) de senhas e acessos.
* Deve controlar o acesso aos módulos da solução, automatizando o fluxo de trabalho dos usuários através do provimento de acesso às funções permitidas a cada usuário, de acordo com seu perfil individual, bem como o acesso a lista de documentos relacionada as realizadas, em execução e pendentes de cada usuário;
* Permitir a emissão de relatórios;
* Armazenar registros históricos que possam preservar a memória de execução do *PPA, LOA* e LDO;
  + 1. **Construção do PPA**
* Elaborar a peça do PPA
* Deve permitir as inserções alfanuméricas das unidades gestoras, das unidades orçamentárias, dos programas, dos objetivos, das metas de objetivos estadual e/ou regionalizadas, dos indicadores, das ações e das métricas físicas e financeiras anuais e/ou quadrienais, cumulativas ou não, e das fontes de recursos;
* Deve permitir o sequenciamento lógico das codificações dos programas, objetivos e iniciativas observadas regras pertinentes;
* Deve permitir o acompanhamento, o monitoramento e a avaliação periódica das métricas constantes no PPA, ao longo de sua execução;
* Permitir a elaboração da mensagem do Governador;
* Permitir a elaboração de relatórios.
  + 1. **Construção da LOA e LDO**
* Elaborar as peças da LOA e LDO;
* Deve permitir as inserções alfanuméricas elencadas no item acima, incluindo:

a) funcionais programáticas;

b) a codificação orçamentária até a nivel de subelemento de despesas;

c) todos as atributos da ação (forma de implementação, produto, unidades de medidas, tipo de ação, etc);

d) vinculação aos programas, objetivos e iniciativas do PPA;

e) delimitação de lançamentos de valores estabelecidos no Teto Orçamentário por fonte de recursos aos órgãos;

* Deve permitir o sequenciamento lógico das codificações orçamentárias e seus atributos, observadas regras pertinentes;
* Deve permitir o acompanhamento, o monitoramento e a avaliação periódica das métricas constantes na LOA e LDO, ao longo de sua execução, interativamente com as métricas do PPA;
* Permitir a elaboração de relatórios.
* Com vistas a facilitar nosso processo de controle desta execução a SEPLAN lista a seguir das principais funcionalidades em agrupamento:

|  |  |
| --- | --- |
| Segurança – O sistema deverá permitir a manutenção de usuários, perfis e permissões de acesso as suas funcionalidades e a relatórios específicos por área de autuação. Deve permitir envio e alteração de senhas e efetuar o login no sistema. | Manter usuário  Manter solicitação de cadastro de usuário  Manter perfil  Manter permissão de acesso  Manter permissão de acesso a relatório |
| Estrutura do planejamento – O sistema deverá permitir a manutenção das estruturas para montagem do planejamento plurianual e anual, PPA e LOA, com a manutenção de eixos estruturantes, macro desafios, programas, objetivos, meta e iniciativa, natureza de despesa, natureza de receita, resultado primário, momento (períodos de planejamento e execução do PPA) iniciativa transformadora, fonte de recurso. | Manter eixo estruturante  Manter macro desafio  Manter programa  Manter objetivo  Manter meta  Manter iniciativa  Manter natureza de receita  Manter natureza de despesa  Manter resultado primário  Manter momento  Manter iniciativa transformadora  Manter fonte de recurso |
| Gestão auxiliar – O sistema deverá permitir a manutenção de unidades, órgãos externo, regiões administrativas, unidade orçamentárias, Emendas Parlamentar, fundamentação legal | Manter unidade  Manter órgão externo  Manter região administrativa  Manter unidade orçamentária  Manter deputado (Emenda Parlamentar)  Manter fundamentação legal |
| Gestão de parâmetros e índices – O sistema deverá permitir a gestão de índices e parâmetros como função, sub-função, esfera, executor, município, periodicidade, polaridade e outros. | Manter parâmetro  Manter índice |
| Gestão do PPA – O sistema deverá permitir a manutenção do PPA e LOA, bem como anexação de documentos protocolizados e fluxo de validação e aprovação. Deve permitir também a gestão e priorização de suas ações e metas físicas/financeiras. | Manter PPA  Manter LOA  Manter documento anexado ao PPA  Manter documento anexado à LOA  Manter ação  Manter meta física/financeira |
| Gestão de indicadores – O sistema deverá permitir gerir indicadores, com manutenção de fórmulas e atributos específicos, bem como gerar projeções para alcance de metas. | Manter indicador  Manter fórmula  Manter atributo específico |
| Gestão da LDO – O sistema deverá permitir a manutenção de informações de proposta e previsão de receitas, bem como realizar as projeções de receitas para os anos seguintes e a Fixação das despesas. Também deverá guardar o histórico das despesas e receitas. Bem como, fazer a distribuição do teto orçamentário para as unidades orçamentárias. Onde, as unidades deverão alimentar a proposta da receita e da despesa. | Manter proposta de receita  Manter previsão de receita  Manter previsão de receita de convênio  Manter previsão de receita de operação de crédito  Manter projeção de receita  Manter teto orçamentário |
| Emendas parlamentares – O sistema deverá permitir a manutenção de emendas e tetos parlamentares. | Manter emenda parlamentar  Manter teto parlamentar |
| Acompanhamento da execução do orçamento – O sistema deverá permitir a gestão de cronogramas físicos comparado com o cronograma financeiro executado, bem como projetar as possíveis distorções. Deve permitir também manutenção de comentários destes cronogramas entre a gestão do planejamento e os setores. | Manter cronograma  Manter etapa  Manter comentário de cronograma |
| Interface com os setores e atualização do planejamento – O sistema deverá manter as comunicações realizadas com os setores, bem como permitir a manutenção e validação de solicitações para inclusão, alteração e exclusão de objetos, iniciativas, metas, indicadores e ação do orçamento pelas unidades. | Manter solicitação de atualização do planejamento  Manter comunicação |
| Alertas e relatórios – O sistema deverá permitir o envio de alertas(avisos) diversos e geração de relatórios sobre a execução, PPA, LOA, LDO, bem como relatórios gerenciais e relatórios para consultas externas, em diversos formatos. | Emitir alertas  Emitir relatórios gerenciais  Emitir relatórios de execução  Emitir relatórios de consulta externa  Emitir relatórios da LDO  Emitir relatórios da LOA  Emitir relatórios do PPA |
| O sistema deverá permitir integração com sistemas SIAFEM, ERGON, Convênio, MONITORA e SGD para o recebimento e envio de diversas informações. | Enviar dados para SIAFEM  Enviar dados para o SGD  Receber dados para SGD  Enviar e receber dados para MONITORA |

##### DOCUMENTAÇÃO DAS FASES DO PROJETO E PRODUTOS

Os produtos a serem fornecidos como fruto deste serviço contratado deverá estar na língua Portuguesa do Brasil e são classificados como: relatórios de andamento do projeto e produtos técnicos oriundos de cada fase dos mesmos. Destaca-se que o desenvolvimento será interativo de tal forma a apresentar, regularmente, entregas a SEPLAN, para sua devida institucionalização. E também, deverão ter os conteúdos e as especificações técnicas em conformidade com o padrão definido neste termo e auditado pela equipe técnica da SEPLAN/TO, quando for o caso.

Os seguintes relatórios serão cobrados durante o desenrolar do projeto:

Documentação da 1º. Fase – Estudo/Levantamento dos Requisitos do Negócio, Design e

Modelagem Conceitual

* Planejamento do serviço: a ser apresentado na reunião de iniciação desta fase. O plano deverá conter todas as fases do projeto, bem como marcos de cada fase e informado o cronograma, as pessoas envolvidas e inicio das entrevistas;
* Plano Detalhado do Trabalho: a ser apresentado na reunião de iniciação de cada fase. Este plano contém todas as atividades, prazos, papéis e responsabilidades, cadência das atividades, dentre outras informações, voltado à fase que se está iniciando;
* Levantamento de requisitos do sistema: levantamento in locu de requisitos e funcionalidades do sistema, a fim de obter todos os dados relativos às necessidades do cliente, conhecer as rotinas e fluxo de trabalho, a fundamentação legal sobre o tema, as necessidades do contratante;
* Dicionário de Dados: artefato produzido durante algumas das fases do desenvolvimento iterativo que contém todas as variáveis tratadas nos subsistemas desenvolvidos;
* UML – Linguagem de Modelagem Unificada: documento espacial que apresenta o modelo de dados estruturados que manterá as informações tratadas nos subsistemas bem como garantirá sua integridade referencial, que permite representar o sistema de uma forma padronizada;
* WBS do Sistema: estrutura organizacional de cada subsistema;

Documentação da 2º. Fase – Implementação e Migração do Módulo PPA

* Códigos fonte construídos devidamente agrupados para cada subsistema e infraestrutura.
* Scripts de criação das estruturas de dados (modelo de dados) no banco e de sua ativação (inserção de registros onde pertinente).
* Documento de Instalação: Deverá descrever os procedimentos de instalação e ativação dos subsistemas;
* Plano de Migração dos legados e Sistemas dependentes;

Documentação da 3º. Fase – Testes do módulo PPA

* Plano de Testes: descreve os procedimentos de testes da aplicação.

Documentação da 4º. Fase – Homologação do Sistema do Módulo PPA

* Documento de Homologação do Sistema;

Documentação da 5º. Fase – Carga de Dados do Módulo PPA

* Documento de Migração dos Dados Existente para o Sistema Atual;

Documentação da 6º. Fase – Implementação e Migração do Módulo LDO/LOA

* Códigos fonte construídos devidamente agrupados para cada subsistema e infraestrutura.
* Scripts de criação das estruturas de dados (modelo de dados) no banco e de sua ativação (inserção de registros onde pertinente).
* Documento de Instalação: Deverá descrever os procedimentos de instalação e ativação dos subsistemas;
* Plano de Migração dos legados e Sistemas dependentes;

Documentação da 7º. Fase – Testes do módulo LDO/LOA

* Plano de Testes: descreve os procedimentos de testes da aplicação.

Documentação da 8º. Fase – Homologação do Sistema do Módulo LDO/LOA

* Documento de Homologação do Sistema;

Documentação da 9º. Fase – Carga de Dados do Módulo LDO/LOA

* Documento de Migração dos Dados Existente para o Sistema Atual;

Documentação da 10º. Fase –Treinamento

* Relatório de capacitação contendo nome dos participantes, frequência, conteúdo aplicado, fotos e carga horária do curso;
* Certificados de capacitação.

Documentação da 11º. Fase – Implantação, Customização e Treinamento em Ferramenta de BI

* Relatórios de BI customizados;

Documentação da 12º. Fase – Homologação e entrega final do sistema

* Documentos de homologação final do sistema;

OBSERVAÇÕES:

Os artefatos supracitados deverão ser atualizados durante a vigência do contrato;

Os scripts supracitados deverão ser documentados quanto aos seus objetivos e a lógica de funcionamento.

Todos os produtos entregues na realização deste serviço deverão ser escritos em língua portuguesa e entregues em duas vias originais, impressas em qualidade Laser print ou similar, em papel formato A4, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT (NBR 14724:2002), bem como em meio digital.

**A documentação de cada fase encaminhada à SEPLAN estará sujeita à aprovação pela equipe descrita no item...**

##### **8. CRONOGRAMAS DE EXECUÇÃO SUGERIDOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | | | | | | | | | | | | **FASES** | | **PRODUTOS** | **% Pago sobre o Total do Projeto** | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1ª - Estudo/Levantamento dos Requisitos do Negócio, Design e Modelagem Conceitual | | Plano Detalhado de Trabalho | Mês(1) | 2% | 14% |
| Levantamento de requisitos | Mês(1) | 4% |
|  |  | Mês (1) |
| Dicionário de Dados | Mês(1) | 2% |
| UML – Linguagem de modelagem unificada | Mês(2) | 2% |
| Modelagem de dados | Mês(2) | 2% |
| WBS do Sistema: | Mês(2) | 2% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MÓDULO PPA | 2ª – Implementação e Migração | Códigos fonte construídos | Mês(2) | 4% | 12% |
| Scripts de criação das estruturas de dados | Mês(2) | 4% |
| Documento de Instalação | Mês(3) | 2% |
| Plano de Migração | Mês(3) | 2% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3ª – Testes | Plano de Testes | Mês(4) | 2% | 4% |
| Mês(4) | 2% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4ª - Homologação do Sistema | Documento de Homologação do Sistema | Mês(4) | 4% | 4% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5ª - Carga de Dados (Migração do Banco de Dados) | Documento de migração dos Dados | Mês(5) | 4% | 4% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MÓDULO LDO/LOA | 6ª – Implementação e Migração | Códigos fonte construídos | Mês(5) | 4% | 12% |
| Scripts de criação das estruturas de dados | Mês(5) | 4% |
| Documento de Instalação | Mês(6) | 2% |
| Plano de Migração | Mês(7) | 2% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7ª – Testes | Plano de Testes | Mês(8) | 2% | 4% |
| Mês(8) | 2% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8ª - Homologação do Sistema | Documento de Homologação do Sistema | Mês(9) | 4% | 4% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 9ª - Carga de Dados (Migração do Banco de Dados) | Documento de migração dos Dados | Mês(9) | 4% | 4% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10ª – Implantação e Treinamento | | Frequência nos treinamentos | Mês(10) | 8% | 8% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11ª – Ferramenta de BI customizada e adaptada ao Sistema e treinamento de BI | | Relatórios Gerenciais Customizados | Mês(11) | 5% | 10% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Frequência nos treinamentos | Mês(11) | 5% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 12ª – Homologação e entrega final dos produtos | | Documento de Homologação final do sistema | Mês(12) | 20 | 20% |

Os prazos previstos no cronograma de execução são apenas indicativos, podendo haver proposições diferenciadas, desde que não altere a ordem de entrega dos produtos, bem como as datas de inicio e fim previstas no projeto. As eventuais alterações no cronograma deverão ser aprovadas previamente pelo Contratante.

##### 9. INSUMOS A SEREM FORNECIDOS PELO CONTRATANTE

Os seguintes insumos serão fornecidos pela SEPLAN para a execução tempestiva do projeto:

* Instalações necessárias para os profissionais realizarem suas atividades quando estiverem na sede do SEPLAN, durante o projeto;
* Servidores (computadores) necessários ao desenvolvimento do projeto, em especial: servidor de gerência de configuração; servidor de desenvolvimento e servidor de banco de dados de testes;
* Infraestrutura de Tecnologia da Informação, possibilitando acesso aos servidores de desenvolvimento do projeto, através de conexões de internet conforme a necessidade de abertura de portas e protocolos que a contratada solicitar.

**10. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA**

##### 10.1 TREINAMENTO

a) A empresa deverá proporcionar cursos de treinamento teórico-prático em local definido pelo Contratante, a fim de repassar o conhecimento aos usuários que irão fazer a operação e administração do sistema;

b) Todo material a ser distribuído correrá por conta da empresa;

c) O treinamento ocorrerá em duas fases distintas, a saber:

**1ª fase**: Treinamento de toda equipe de informática, objetivando repassar a metodologia utilizada pela contratada, para o desenvolvimento dos sistemas, na época do desenvolvimento dos mesmos, além dos mecanismos de instalação e manutenção das aplicações nos servidores e plano de backup dos dados para a equipe de infraestrutura de TI.

**2ª fase**: Treinamento dos usuários dos sistemas por setores, logo após serem desenvolvidos e implantados na SEPLAN;

d) Os equipamentos necessários aos referidos treinamentos correrão por conta da SEPLAN em local e data definidos através de cronograma de comum acordo.

##### 10.2 TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A empresa deverá permitir que a inteligência do negócio fique retida com a organização garantindo, assim, a qualidade da manutenção evolutiva dos sistemas.

Para todos os sistemas desenvolvidos pela empresa deverá ser feita a transferência de tecnologia para servidores da SEPLAN, possibilitando autonomia da Secretaria, devendo fornecer as ferramentas, incluindo componentes, bibliotecas e frameworks necessários à manutenção do Sistema Integrado de PPA LDO, LOA e Acompanhamento, Monitoramento e Avaliação.

Os direitos autorais do sistema serão de propriedade do GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS/SEPLAN, ficando vetada a comercialização do sistema pela contratada.

##### 10.3 USABILIDADE

* Disponibilizar um portal único para acesso aos módulos da solução;
* A solução contratada deve permitir a consulta a páginas de ajuda on-line;
* Deve permitir fornecer manuais de usuários dos módulos do sistema contratados;
* Deve utilizar idioma português do Brasil nas interfaces de comunicação com usuários finais;
* Deve permitir prover ajuste automático de resolução de interfaces para possibilitar operação otimizada com diversos tamanhos de monitores;
* Deve permitir exibir, em cada interface, identificação da função do programa que está sendo executada no momento;
* Deve permitir apresentar, a partir de qualquer interface, ajuda online sensível ao contexto (posição do cursor na página);
* Deve permitir apresentar menus de contexto, associados aos principais objetos de cada interface;
* Deve permitir apresentar telas com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial e com foco no botão mais provável de acionamento pelo usuário;
* Deve permitir a utilização de opções de navegabilidade comuns do browser como “Copiar” e “Colar” para campos editáveis ou “Abrir em uma nova Janela” para os links;
* Deve permitir a manutenção, alterações, exclusões, inclusões e consultas a informações de tabelas de referência relacionadas aos diversos módulos que compoem a mesma.
* Deve permitir, além da impressão, a visualização de relatórios em tela, bem como a opção de exportação para pelo menos os seguintes formatos: PDF e XLS.
* Deve permitir alertar o usuário e pedir confirmação quando este solicitar operação que tenha efeito drástico e não possa ser revertida.
* Deve permitir diferenciar os diversos tipos de mensagem (ex: erro, confirmação, advertência etc.) e apresentar mensagens claras e de fácil compreensão.
* Deve permitir dispor, para os relatórios gerados, de opção de visualização no monitor do computador antes da opção de envio para impressora configurada.
* Deve ter compatibilidade plena com, no mínimo, os navegadores Internet Explorer, Chrome e Firefox.

**11. EQUIPES NECESSÁRIAS PARA O PROJETO**

**11.1. EQUIPE GERENCIAL MÍNIMA (CHAVE)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N.º Perfil** | **Descrição do Perfil** | **Funções** | **Competências** |
| 1 | Coordenador (Mínimo de 1 profissional) | - Coordenar todo o operacional da execução dos serviços contratados;  - Responsável pela interlocução com o Gestor da SEPLAN/TO;  Obs.: Esse profissional deverá permanecer em tempo integral nas dependências da SEPLAN/TO e sem custo adicional. | a) Formação superior em qualquer área;  b) Experiência na atuação com processos de software;  c) Experiência de no mínimo de 10 (dez) anos em gerência de projetos;  d) Participação em projetos que envolva Plano Plurianual no modelo do governo federal, Lei de Diretrizes Orçamentária e Lei Orçamentária Anual. |
| 2 | Gerente de Projetos (Mínimo de 1 profissional) | - Gerenciar Projetos, conforme PMBOK;  - Gerenciar Integração do Projeto;  - Gerenciar Escopo do Projeto;  - Gerenciar Tempo do Projeto;  - Gerenciar Custo do Projeto;  - Gerenciar Qualidade do Projeto;  - Gerenciar Recursos Humanos do Projeto;  - Gerenciar Comunicação do Projeto;  - Gerenciar Riscos do Projeto;  - Gerenciar Aquisições do Projeto. | a) Formação superior em qualquer área;  b) Experiência de no mínimo de 10 (dez) anos de atuação na área de T.I.;  c) Experiência de no mínimo 10 (dez) anos em gerência de projetos;  d) Certificação internacionalmente reconhecido em práticas de gerenciamento de projetos.  e) Experiência comprovada de participação em projetos que envolva Plano Plurianual no modelo do governo federal, Lei de Diretrizes Orçamentária e Lei Orçamentária Anual. |
| 3 | Analista de Requisitos (Mínimo de 1 profissional) | - Levantamento de requisitos;  - Análise de processos;  - Análise de negócio;  - Elaboração de artefatos da fase de iniciação e planejamento do Projeto;  - Elaboração de insumos para aferição da qualidade do produto;  - Elaboração de documentos e diagramas UML 2.0; | a) Formação superior em qualquer área;  b) Experiência de no mínimo 10 anos de atuação na área de T.I.;  c) Certificação nas Práticas contidas no Function Point User Counting Practices Manual (COM) publicado pelo UFPUG – International Function Point User Group; |

**11.2. EQUIPE TÉCNICA COMPLEMENTAR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N.º Perfil** | **Descrição do Perfil** | **Funções** | **Competências** |
| 4 | Arquiteto de Sistemas (Mínimo de 1 profissional) | - Elaborar documento de arquitetura.  - Liderar equipe de codificadores de componentes;  - Identificação de requisitos comuns para criação de componentes;  - Integração dos sistemas;  - Manutenção do catálogo de Serviços Internos e Externos. | a) Formação superior em T.I;  b) Experiência de no mínimo 5 anos de atuação na área de T.I.;  c) Experiência de no mínimo 3 anos no perfil de Especialista de Arquitetura ou equivalente;  d) Experiência no uso de tecnologias Java, plataforma .NET e (C#)., Banco de Dados SQL;  e) Experiência de no mínimo 3 anos em liderança de equipes. |
| 5 | Programador / Codificador – na plataforma .NET e (C#). (Mínimo de 4 profissionais) | - Codificação de programas; | a) Formação superior em T.I.;  b) Experiência mínima de 3 anos de atuação na área de T.I.;  c) Experiência mínima de 3 anos em programação .NET e (C#). |
| 6 | Analista de Testes (Mínimo de 2 profissional) | - Testes funcionais;  - Testes de integração;  - Gravação de testes automatizados. | a) Formação superior em T.I.;  b) Experiência de no mínimo 3 anos de atuação na área de T.I.;  c) Certificação CTFL (Certified Tester Foudation Level) |
| 7 | Administrador de Dados (Mínimo de 1 profissional) | - Elaboração de Modelos de Dados Lógico e Físico;  - Avaliação e aprovação de Query/SQL. | a) Formação superior em T.I;  b) Experiência de no mínimo 5 anos de atuação na área de T.I.;  c) Experiência de no mínimo 4 anos no perfil de DBA em SQL; |

– A substituição dos profissionais indicados após a assinatura e a execução do contrato somente será permitida por outro com as mesmas ou superior a qualificações exigidas neste Termo com prévia autorização da contratante;

– **DEMAIS PROFISSIONAIS A SEREM ALOCADOS NO CONTRATO**

A critério da empresa proponente e com vista à conclusão do projeto com todas as suas especificações no cronograma acordado, poderão ser agregados à equipe mínima, a cada contratação, outros profissionais com perfil diferente do exigido.

**– COMPROVANTES DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

– A graduação será comprovada pela apresentação do certificado de conclusão do curso ou documento equivalente.

– A Certificação será comprovada pela cópia do respectivo certificado.

**– COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

A experiência profissional deverá ser descrita no currículo.

**12. PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

* Deve permitir que o sistema seja executado 100% em plataforma Web, compativel com os navegadores Internet Explorer 8.0 ou superior e Firefox 11.0 ou superior e Chrome;
* Deve ser desenvolvida na plataforma .NET (C#) por já ter outros sistemas desenvolvidos nesta linguagem de programação; A maioria dos Sistemas que rodam nesta secretaria estão nesta plataforma.
* Deve operar sobre uma base de dados única;
* Deve utilizar o gerenciador de banco de dados (SGBD) SQL Server;
* Deve utilizar ferramenta de business intelligence (BI) de ultima geração, que trabalhe de forma associativa e descentralizada;

OBSERVAÇÃO: Como o código fonte vai ser de propriedade da SEPLAN e depois do contrato terminado vai ser preciso fazer alteração ou inclusões na programação, é necessário que a equipe existente, oriunda de concurso público tenha conhecimento da linguagem de programação e banco de dados. Por isso, a exigência, é necessária para assegurar a compatibilidade do produto com a plataforma tecnológica existente na SEPLAN. Esta compatibilidade garantiria menor TCO (Total Cost of Ownership) do produto, pois adotar produtos não compatíveis exigiria criar um ambiente específico para outras tecnologias, o que implica em investimentos adicionais em equipamentos, licenças de softwares, capacitação técnica e contratos de suporte.

**13. SEGURANÇA**

* Deve permitir controlar os acessos ao sistema, de acordo com a natureza e o interesse das áreas usuárias, independentemente do meio de acesso (intranet ou internet), sem a necessidade de instalação de qualquer componente adicional no equipamento cliente.
* Deve permitir dispor de mecanismos de segurança com os quais o próprio administrador cria, autoriza ou inibe o acesso dos usuários aos módulos e às informações restritas ao seu espo de ação.
* Deve possuir um módulo de auditoria, no qual seja possível consultar as operações realizadas no sistema identificando o usuário, tipo de transação, data e hora da execução.
* Deve permitir a autenticação dos usuários mediante uso de login e senha.
* Utilizar criptografia com o objetivo de resguardar senhas de acesso dos usuários do sistema e garantir a segurança das transações Web, devendo prover suporte ao protocolo HTTPS.
* Permitir ao administrador realizar o aproveitamento das permissões de acesso de um usuário para outro.
* O sistema deve permitir a utilização de certificados digitais padrão “ICP-Brasil” para assinatura digital de documentos eletrônicos em formato PDF.
* Deve permitir controlar o acesso aos módulos da solução, por meio de autorizações de acesso às funções permitidas a cada usuário, de acordo com seu perfil individual ou de grupos, bem como o acesso à lista de informações ou documentos correspondentes.
* As rotinas de segurança devem permitir a definição de restrições de visibilidade e alteração dos dados, onde cada servidor, a partir das autorizações concedidas por um administrador do sistema, tenha permissão de visualizar e alterar dados restritos a:
* funções ou módulos do sistema.
* menus, formulários, telas e relatórios.
* níveis de uma estrutura organizacional.
* Deve permitir registrar o histórico de informações (log), no qual seja possível realizar consultas parametrizadas emissão de relatórios das operações efetuadas no sistema identificando o usuário, trilha de acesso e rastreabilidade, tipo de transação realizada, data e hora da execução;
* Deve permitir a comunicação dos Navegadores (‘Browsers’) com o servidor por meio de conexão encriptada SSL;
* Prover rotinas de autenticação.

**14. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA E FUNCIONAL**

* Deve prover help on-line contendo informações necessárias para que usuários operadores da solução tenham a orientação necessária para executar suas funcionalidades,
* A documentação da solução deve ser disponibilizada no idioma português (Brasil).

**15. SUPORTE TÉCNICO REMOTO E ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico remoto, contemplando:

* Assistência com análise, diagnóstico e solução de problemas relacionados à solução proposta.
* Definição e implementação de procedimentos, em conjunto com a equipe técnica da SEPLAN para a operacionalização de tarefas relacionadas ao ambiente computacional, especificamente os relacionados ao sistema adquirido.
* Atendimento às dúvidas sobre as características e utilização do sistema.
* Investigação e análise baseada nas regras de negócio da aplicação;
* Repasse de orientações técnicas ao CONTRATANTE quando identificadas situações que exijam ajustes e otimizações no ambiente operacional, rede, acessibilidade, domínio e grupos de usuários;
* Análise e testes de compatibilidade e aderência de periféricos e hardware utilizados pela CONTRATANTE. Eventuais adequações necessárias na solução para compatibilidade, em função das análises e testes realizados, serão executadas com quantitativos sob demanda previstos nesta contratação;
* Suporte à instalação e configuração de atualizações em equipamentos servidores de aplicação e SGBD, quando relacionados à solução fornecida, em conjunto com equipe técnica da CONTRATANTE;
* Definição de procedimentos, em conjunto com a equipe técnica do CONTRATANTE, para a operacionalização de tarefas vinculadas ao ambiente computacional, relacionados à solução contratada.
* Evolução tecnológica dos sistemas contratados, compreendendo:
  + - Homologação da solução contratada para as novas versões (major release) do SGBD do CONTRATANTE;
    - Análise de viabilidade, visando à homologação da solução contratada para funcionamento com novas versões dos softwares básicos e dos sistemas operacionais atualmente utilizados pelo CONTRATANTE;
    - Correção de vulnerabilidades de segurança das aplicações.

Os serviços de suporte técnico remoto deverá ser prestado durante a vigência do contrato de 2a a 6a feira das 08h00min às 18h00min, exceto feriados. Poderá ser provido de forma remota, a partir da sede da CONTRATADA. Caso exista alguma ocorrência que o procedimento remoto não solucione, deverá ser feito atendimento local, cujos custos correrão por conta da CONTRATADA.

Os serviços de suporte técnico remoto deverá ser acionado por Portal, telefone e e-mail disponibilizado pela CONTRATADA que possa ser utilizado para este fim. Ao receber o chamado, a CONTRATADA deverá imediatamente fornecer número de protocolo de atendimento, registrando-se o momento de seu recebimento.

Na abertura dos chamados técnicos serão fornecidos o tipo de severidade do chamado e descrição da anormalidade observada ou dúvida a ser esclarecida.

O término do atendimento se dará com a disponibilidade do sistema para uso em condições de funcionamento ou com a dúvida esclarecida. O chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação pelo pessoal responsável da CONTRATANTE.

As consultas e solicitações efetuadas pelos usuários da solução deverão ser atendidas de acordo com a severidade do problema, nos prazos definidos na Tabela I, a seguir:

**TABELA I - SEVERIDADE E SOLUÇÃO DO CHAMADO TÉCNICO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Serviço de Manutenção** | **Funcionalidades Envolvidas** | **Demanda** | **Tipo** | **Atendimento** | **Prazos para Resolução** | **Prorrogação** |
| Manutenção corretiva | Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema. | O sistema está completamente inoperante. | Alta | Imediato, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00. Mediante a utilização do em SITEMA DE ATENDIMENTO. | 4 horas úteis | Poderá haver prorrogação, desde devidamente justificado pela Empresa Vencedora e aceito pela SEPLAN. |
| Manutenção corretiva | Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final. | Uma dessas funcionalidades está completamente inoperante restringindo o uso do SISTEMA para todos os usuários. | Média | Imediato, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00. Mediante a utilização de um SISTEMA DE ATENDIMENTO. | 12 horas úteis | Poderá haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela SEPLAN. |
| Manutenção corretiva | Trata-se de todas as funcionalidades, rotinas e programas que processam volume de dados importante. | Uma dessas funcionalidades não funciona corretamente provocando erros e não conformidades no processamento de dados. | Baixa | Até 2 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00. Mediante a utilização de um SITEMA DE ATENDIMENTO. | 03 dias úteis | Poderá haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela SEPLAN. |
| Manutenção corretiva | Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final. | Uma dessas funcionalidades não funciona corretamente limitando o uso dessa os usuários. | Baixa | Até 2 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00. Mediante a utilização de um SITEMA DE ATENDIMENTO. | 03 dias úteis | Poderá haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela POSTALIS. |
| Sustentação e Manutenção corretiva | A definir junto ao Gestor SEPLAN. | Correção de Falha de Ambiente Prestar informações e auxiliar a áreas de Suporte e Produção na identificação e resolução de falha da Aplicação | Imediata  Alta  Média  Baixa | Até 2 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00. Mediante a utilização de um SITEMA DE ATENDIMENTO. | A definir junto ao Gestor | Poderá haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela POSTALIS. |
| Manutenção Evolutiva | A definir junto ao Gestor do contrato da SEPLAN. | Analise da Demanda Analisar a demanda registrada em um SISTEMA DE ATENDIMENTO. | Imediata  Alta  Média  Baixa | Até 8 Horas úteis após o registro, caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 18h00:  Até as 8 (oito) primeiras horas úteis do dia subseqüente. | A definir junto ao Gestor | Deverá ser verificado juntamente com o Gestor SEPLAN. |

Para cálculo dos níveis de serviço de evolução tecnológica serão considerados os seguintes prazos a partir da abertura do chamado técnico pelo CONTRATANTE:

* Compatibilização com novo “major release” de SGBD: 120 (cento e vinte) dias;
* Novas versões de sistemas operacionais de servidores de rede: 120 (cento e vinte) dias;
* Novas versões de sistemas operacionais de estações de trabalho: 180 (cento e oitenta) dias
* Novas versões de servidores de aplicação e balanceadores de carga de aplicação: 120 (cento e vinte) dias
* Novas versões de browsers (Internet Explorer e Firefox): 180 (cento e oitenta) dias;
* Atualização motivada por descontinuidade de suporte a versões de softwares básicos utilizados no ambiente de produção dos sistemas do CONTRATANTE (browser, sistemas operacionais, servidores de aplicação e SGBD): 180 (cento e oitenta) dias.

No orçamento previsto, deverá também estar contemplada durante a vigência do contrato garantia quanto a anomalias na solução, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado nos requisitos funcionais e técnicos desta Especificação Técnica detectadas pelos usuários.

**16. PADRÕES DE QUALIDADE**

Os serviços contratados deverão ser prestados, atendendo aos prazos estabelecidos neste Termo de Referencia Salvo eventuais impedimentos causados pela própria CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá cumprir o Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

Níveis Mínimos de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

**17. VIGÊNCIA**

A vigência da contratação para execução dos produtos deverá ser de 12 (doze meses. Os serviços continuados de manutenção corretiva, suporte técnico remoto e atualização tecnológica e serviços sob demanda serão de 24 (vinte e quatro) meses. A vigência do contrato deve atender todo o prazo dos serviços que será de 36 meses.

**18. ESCOPO**

##### 18.1 CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado por fase do contrato, considerando ainda que a aprovação do pagamento de cada fase se dará pela análise de cada produto contido na fase e subsequente aprovação da equipe técnica responsável.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FASES** | | **PRODUTOS** | **% Pago sobre o Total do Projeto** | | |
|
| 1ª - Estudo/Levantamento dos Requisitos do Negócio, Design e Modelagem Conceitual | | Plano Detalhado de Trabalho | Mês(1) | 2% | 14% |
| Levantamento de requisitos | Mês(1) | 4% |
| Mês (1) |
| Dicionário de Dados | Mês(1) | 2% |
| UML – Linguagem de modelagem unificada | Mês(2) | 2% |
| Modelagem de dados | Mês(2) | 2% |
| WBS do Sistema: | Mês(2) | 2% |
| MÓDULO PPA | 2ª – Implementação e Migração | Códigos fonte construídos | Mês(2) | 4% | 12% |
| Scripts de criação das estruturas de dados | Mês(2) | 4% |
| Documento de Instalação | Mês(3) | 2% |
| Plano de Migração | Mês(3) | 2% |
| 3ª – Testes | Plano de Testes | Mês(4) | 2% | 4% |
| Mês(4) | 2% |
| 4ª - Homologação do Sistema | Documento de Homologação do Sistema | Mês(4) | 4% | 4% |
| 5ª - Carga de Dados (Migração do Banco de Dados) | Documento de migração dos Dados | Mês(5) | 4% | 4% |
| MÓDULO LDO/LOA | 6ª – Implementação e Migração | Códigos fonte construídos | Mês(5) | 4% | 12% |
| Scripts de criação das estruturas de dados | Mês(5) | 4% |
| Documento de Instalação | Mês(6) | 2% |
| Plano de Migração | Mês(7) | 2% |
| 7ª – Testes | Plano de Testes | Mês(8) | 2% | 4% |
| Mês(8) | 2% |
| 8ª - Homologação do Sistema | Documento de Homologação do Sistema | Mês(9) | 4% | 4% |
| 9ª - Carga de Dados (Migração do Banco de Dados) | Documento de migração dos Dados | Mês(9) | 4% | 4% |
| 10ª – Implantação e Treinamento | | Frequência nos treinamentos | Mês(10) | 8% | 8% |
| 11ª – Ferramenta de BI customizada e adaptada ao Sistema e treinamento de BI | | Relatórios Gerenciais Customizados | Mês(11) | 5% | 10% |
| Frequência nos treinamentos | Mês(1) | 5% |
| 12ª – Homologação e entrega final dos produtos | | Documento de Homologação final do sistema | Mês(12) | 20 | 20% |

Os pagamentos serão feitos no prazo de até 30 dias, a contar do ateste da CONTRATANTE, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura contendo a descrição dos serviços, quantidades, preços unitários e o valor total, nota de entrega atestada.

**19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA deverá assumir as seguintes obrigações:

* Considerar na proposta eventuais despesas de deslocamento, hospedagem, alimentação e remuneração dos profissionais ou quaisquer outras necessárias à solução de ocorrências detectadas que exijam a presença física do técnico na CONTRATANTE.
* Disponibilizar manual do usuário atualizado em língua portuguesa do Brasil, em meio eletrônico, na implantação e a cada atualização de versão.
* Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
* Executar o objeto do contrato em estrita conformidade com as disposições constantes nesta Especificação Técnica.
* Responder perante a CONTRATANTE e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução do contrato.
* Providenciar a correção das falhas ou irregularidades constatadas pela CONTRATANTE na execução dos serviços.
* Arcar com os encargos decorrentes da presente contratação, despesas diretas ou indiretas.
* Informar à CONTRATANTE a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade do contrato.
* Prestar os esclarecimentos julgados necessários, bem como informar e manter atualizado(s) o(s) número(s) de fac-símile, telefone, endereço eletrônico (e-mail) e o nome da pessoa autorizada para contatos.
* Cumprir agendas e prazos acertados com a CONTRATANTE.
* Se responsabilizar pelos encargos legais e trabalhistas incidentes sobre a prestação de serviços de seus empregados nas dependências da SEPLAN/TO, inclusive a contratação de seguros de acidentes pessoais.
* Fornecer os códigos-fontes, scripts, DLLs, APIs e demais ferramentas utilizadas para a elaboração do o software, bem como, qualquer software de terceiros utilizados na sua implantação.

**19.1 Reunião de Alinhamento de Expectativas**

* Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo e nos seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;
* Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, membro(s) da equipe técnica da SEPLAN/TO, Gerente do Projeto e Interlocutor da CONTRATADA;
* A reunião realizar-se-á na SEPLAN/TO em até 72 (setenta e duas) horas após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato da SEPLAN;
* A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), onde estarão descritas todas as atividades planejadas a serem realizadas. O PTC deve ser criado pela CONTRATADA e aprovado pelo Gestor do Contrato da SEPLAN;
* A CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de MDS(Metodologia de Desenvolvimento de Sistema) para o Gestor do Contrato da SEPLAN. Este fará uma avaliação, aprovando ou reprovando a proposta de MDS e sugerindo possíveis alterações (inserção e/ou exclusão) nos padrões de artefatos e documentos a serem utilizados. Após a aprovação pelo Gestor de Contrato da SEPLAN, esta será a MDS oficial para o contrato;
* Os padrões técnicos a serem utilizados na implementação, como: nomenclaturas de classes e componentes, estrutura de pacotes, sistema de controle de versões, modelos, padrão de documentação de código, design patterns e padrões de testes também devem ser apresentados pela CONTRATADA para a aprovação do Gestor de Contrato da SEPLAN;
* A CONTRATADA deverá apresentar à SEPLAN o seu modelo e infraestrutura para instalação do software antes do início da execução dos serviços contratados;
* A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares da SEPLAN quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências da SEPLAN.

1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações contratuais da CONTRATANTE:

* Encaminhar à CONTRATADA os serviços a serem executados, detalhando e prestando-lhe todas as informações necessárias à execução da tarefa, por meio da expedição de Ordens de Serviço.
* Analisar, para fins de aprovação, os artefatos apresentados pela CONTRATADA.
* Conferir e supervisionar os serviços prestados.
* Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.
* Prestar as informações à CONTRATADA que se façam necessárias para o devido planejamento e execução dos eventos.
* Cumprir pontualmente com as obrigações financeiras para com a CONTRATADA.
* Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais.
* A SEPLAN irá elaborar um Plano de Demandas (PD) semestral objetivando apresentar à CONTRATADA suas expectativas de fabricação e documentação de sistema de informação, durante o período de vigência contratual;
* A execução do Contrato seguirá uma metodologia de trabalho baseada no conceito de Delegação de Responsabilidades. À SEPLAN caberá a definição das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e produtos acordados. À CONTRATADA caberá a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, considerando todas as fases e disciplinas da MDS, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos;
* Nesse modelo de contratação não se caracteriza a subordinação direta e nem pessoalidade visto que:

1. Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua;
2. Não haverá controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências da SEPLAN;
3. Não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e da SEPLAN.
4. **CÓDIGOS-FONTE, CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

* A contratada deverá, quando solicitado pela SEPLAN/TO, fornecer os códigos-fonte, diagrama Entidade/Relacionamento acompanhado do respectivo dicionário de dados, pacotes binários do framework de desenvolvimento e sua API, para cada aplicativo implantado durante a vigência do contrato. Se a solução escolhida possuir algum componente de terceiros, estes componentes só serão fornecidos a versão executável. O cumprimento do estabelecido neste item visa garantir as condições necessárias para que a administração da Secretaria possa, por necessidade ou por seu interesse, assumir tecnicamente a manutenção e/ou continuidade dos aplicativos contratados.
* A partir do fornecimento dos códigos-fonte, a equipe da contratante deve juntamente com a equipe da contratada, gerar uma versão da solução.
* Todos os códigos fontes ao término do projeto, passam a ser de propriedade da SEPLAN, bem como a propriedade, intelectual, de direitos autorais, comerciais e patrimoniais, não cabendo à empresa contratada quaisquer direitos sobre o produto produzido por mesmo deste contrato.
* A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da SEPLAN ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes;
* A presente contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues à SEPLAN, que terá o direito de propriedade sobre os produtos;
* A SEPLAN, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº. 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues pela CONTRATADA;
* A SEPLAN terá o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos gerados nas fases de fabricação, de forma permanente, permitindo-lhe a qualquer tempo alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

1. **EXECUÇÃO DO SERVIÇO**
   1. **LOCAL DA EXECUÇÃO**

O serviço deverá ser prestado por unidade organizacional certificada;

30% das atividades poderão ser executadas nas dependências da SEPLAN ou naquelas por ela indicado. O restante deve ser realizado nas dependências da unidade organizacional da CONTRATADA.

Encaminhamento e Controle das Solicitações

Todo e qualquer serviço somente será executado mediante uma Ordem de Serviço (OS) emitida pela SEPLAN;

A OS contemplará as fases, detalhamento dos serviços, se desenvolvimento, documentação e demais informações técnicas necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA;

Todas as fases e documentos a serem desenvolvidos devem ser registrados na OS, em conformidade com a MDS;

Atas e mensagens trocadas entre as equipes da SEPLAN e CONTRATADA durante a execução dos serviços deverão ser registradas na OS;

Os serviços serão autorizados pela SEPLAN de acordo com o cronograma de execução sugerido no item 08 do Termo de referência. . Depois de identificadas as demandas, o Gestor do Contrato da SEPLAN encaminhará a OS para a CONTRATADA, bem como, em anexo, demais documentos técnicos necessários para análise da demanda;

A CONTRATADA será remunerada pelas fases definidas na OS, de acordo com os percentuais estabelecidos na Tabela de Percentual de Pagamento por Fase (TPPF);

Cada demanda da SEPLAN deverá ser construída atendendo às especificações recebidas, de acordo com a arquitetura, aspectos metodológicos, estrutura, padrões, melhores práticas, entre outros especificados na OS, de acordo com a MDS;

Após a análise da OS emitida, a CONTRATADA deverá apresentar a SEPLAN, em um prazo de, no máximo, 10 (dez) dias, a contar da data de entrega da OS, o Plano de Projeto (PP);

A CONTRATADA deverá especificar detalhadamente no PP todas as atividades necessárias para o pleno desenvolvimento dos produtos, considerando as informações descritas na OS. O PP será considerado parte integrante da OS;

A SEPLAN verificará a aderência do PP apresentado com as especificidades indicadas na OS. Caso o PP seja reprovado, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano aderente a OS, em um prazo adicional de até 5 (cinco) dias, a contar da comunicação da reprovação, podendo, neste caso, serem aplicadas penalidades previstas contratualmente;

Toda OS deverá ser gerenciada por profissional com certificação Professional Management Project (PMP)

indicado pela CONTRATADA;

Todos os serviços de software contemplados pela OS deverão ser alvo de mensuração de acordo o cronograma descrito no item 8, conforme aspectos de medição contemplados;

Deverão ser realizadas reuniões periódicas entre o Gestor do Contrato da SEPLAN e o Gerente de Projeto da CONTRATADA para avaliação da execução das OS emitidas;

Caso o serviço apresentado pela CONTRATADA não esteja aderente com as especificações definidas, esse deverá retornar à linha de fabricação para efetuar os acertos necessários, passando novamente pela verificação de sua aderência;

A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente e quando solicitado pelo Gestor do Contrato da SEPLAN, um Relatório de Progresso da OS (RPOS) onde deverá informar o andamento consolidado das OS, suas atividades previstas e executadas, alterações, medidas corretivas tomadas, dentre outras informações pertinentes. Havendo incidentes que prejudiquem o andamento da OS, estes devem ser informados, imediatamente, independente do prazo para entrega do RPOS;

A CONTRATADA deverá apresentar ao final de todas as reuniões realizadas na SEPLAN, a Ata de Reunião (AR) indicando o objetivo, participantes, exposições dos assuntos e respectivas conclusões, prazos, pendências e outras informações pertinentes;

A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do Contrato, um sistema WEB para abertura, acompanhamento e fechamento de OS. O sistema deverá manter todas as informações necessárias para a condução dos serviços e acompanhamento das atividades realizadas, assim como, relatórios gerenciais para o acompanhamento de SLA e Indicadores descritos pelo Termo de Referência;

Este sistema de gestão de OS será submetido à avaliação da equipe técnica da SEPLAN, que poderá, a qualquer tempo, solicitar ajustes e/ou modificações de forma a adequá-lo às suas necessidades;

* 1. **Acompanhamento e Fiscalização dos Serviços**

**22.2.1 Da Gestão do Contrato**

O Gestor do Contrato da SEPLAN poderá aprovar, recusar, solicitar correção de quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do Contrato, Edital e seus Anexos, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado, dentro das condições estabelecidas contratualmente.

**22.2.2** **Da Fiscalização do Contrato**

A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, cumprindo-lhe, acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, bem como, dirimir as dúvidas que surgirem durante a vigência do contrato.

Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a SEPLAN e/ou a terceiros, os serviços estarão sujeitos a mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora e em todos os locais.

Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas, por escrito, ao fiscal do Contrato. Essa comunicação deve contemplar os esclarecimentos necessários, as informações sobre possíveis paralisações de serviços e a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pela SEPLAN.

O Fiscal do Contrato deverá conferir os documentos entregues pela CONTRATADA e, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, atestar ou recusar a prestação dos serviços, quando executados satisfatória ou insatisfatoriamente, para fins de pagamento.

A SEPLAN poderá designar para cada OS um responsável técnico e equipe de supervisão. Estes farão, ao longo dos trabalhos, a inspeção das atividades, a avaliação, a aprovação e a entrega dos produtos definidos na OS, assim como, o acompanhamento do cumprimento das condições técnicas e critérios de qualidade, desempenho e de segurança requeridos;

1. O Fiscal do Contrato acompanhará e fiscalizará a execução dos serviços contratados, registrando todas as ocorrências e encaminhando as notificações necessárias à CONTRATADA para imediata correção das irregularidades detectadas.
   1. **Entrega, Avaliação e Recebimento**

Os artefatos produzidos poderão ser provisoriamente recebidos pela SEPLAN quando contiverem erros ou impropriedades de pequena monta que não sejam considerados impeditivos de recebimento;

Os artefatos gerados em cada fase deverão ser entregues para análise da SEPLAN, conforme datas definidas no PP. Caso sejam reprovados, a CONTRATADA deverá, após a notificação da SEPLAN, realizar os ajustes necessários para torná-los aderentes às especificações técnicas. Considera-se neste caso, um prazo para a entrega dos artefatos de 10% do período definido para a atividade no PP, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas contratualmente. Novos prazos podem ser negociados entre as partes.

O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recebimento Definitivo referente a cada fase. Isso ocorrerá após avaliação de conformidade e verificação de que os artefatos estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas na OS, PP e demais condições contratuais;

O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivas de recebimento dos artefatos. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias dentro do prazo máximo estabelecido pelo PP. Caso esse prazo já tenha sido extrapolado, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas contratualmente;

**24. Encerramento do Serviço**

**24.1 Transferência de Conhecimento**

Haverá a necessidade de repasse dos conhecimentos utilizados para o desenvolvimento e manutenção dos produtos entregues a SEPLAN pela CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), onde estarão descritas todas as atividades planejadas a serem realizadas. O PTC deve ser criado pela CONTRATADA e aprovado pelo Gestor do Contrato da SEPLAN, de acordo com o critério a ser definido na Reunião de Alinhamento de Expectativas, conforme Seção 4.1.1;

A CONTRATADA deverá repassar os conhecimentos relacionados com as técnicas empregadas na fabricação do sistema de informação, sítio ou portal, bem como nas manutenções efetuadas. Entende-se por repasse de conhecimento, as explicações técnicas feitas de forma detalhada visando demonstrar aos técnicos da SEPLAN as funcionalidades, requisitos, classes, configurações, dependências e outras utilizadas na construção ou manutenção dos produtos. A SEPLAN reserva-se o direito de solicitar tantas informações quantas forem necessárias;

O PTC deve prever um treinamento técnico para a equipe técnica e, outro de negócio para os usuários/facilitadores da SEPLAN. Esses treinamentos poderão ser realizados nas dependências da SEPLAN ou da CONTRATADA; Em caso de realização nas dependências da CONTRATADA, toda a infraestrutura necessária deve ser provida pela mesma;

A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Transferência de Conhecimento (RTC), onde serão descritas todas as atividades realizadas, conteúdo, métodos, aplicabilidades, participantes, bem como demais informações pertinentes.

**24.2 Estabilização**

A CONTRATADA responderá pela reparação de defeitos relativos ao serviço prestado, comprometendo-se a efetuar as necessárias manutenções corretivas, sem ônus adicionais para a SEPLAN, até 120 (Cento e vinte) dias após o recebimento de cada OS. Por isso, deverá prezar pelo desempenho e qualidade dos produtos entregues, garantindo que os produtos contemplem os requisitos mínimos de qualidade e desempenho exigidos neste Termo de Referência;

A identificação e a comunicação formal de defeito dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de estabilização (120 dias);

Em casos de emergência, a SEPLAN poderá efetuar alterações nos códigos-fonte do produto, sem prejuízo de garantia, desde que sejam estritamente necessárias para assegurar o seu pleno funcionamento. Para tanto, quaisquer alterações efetuadas deverão ser comunicadas, de imediato, a CONTRATADA.

**24.3. Chamados Técnicos**

Durante a atividade de homologação e período de estabilização as não conformidades encontradas serão registradas adicionalmente na mesma OS na forma de chamado técnico;

Em caso de indisponibilidade do sistema WEB de gestão de OS, os chamados serão enviados por e-mail (ou outra forma de comunicação eletrônica) ao Gerente de Projetos da CONTRATADA, ou pessoa designada por este, sem prejuízo à apuração dos indicadores;

Os chamados técnicos de correção contemplam a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades, destinados a recolocar o sistema de informação, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;

Deverão ser atendidos em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), em horário de 8 as 18 horas, por profissionais especializados;

O atendimento aos chamados técnicos deverá ser feito nas dependências da SEPLAN, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnicos especializados;

O chamado técnico será considerado fechado após atendimento e apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos na severidade do chamado aberto;

Para que ocorra o fechamento dos chamados, a CONTRATADA deverá fornecer em detalhes, e por escrito, na OS, as informações técnicas acerca da solução do problema detectado.