



DEFENSORIA PÚBLICA
do Estado do Maranhão

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada visando a execução de serviços continuados para o Sistema integrado de gestão de processos jurídicos, denominado Sistema de Automação da Justiça – SAJ Defensorias, conforme módulos relacionados no Anexo I

1.2. São objetos do presente Termo de Referência:

- 1.2.1. Upgrade do sistema;
- 1.2.2. Serviço de Sustentação;
- 1.2.3. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional;
- 1.2.4. Serviço de Desenvolvimento e Outras Atividades Sob Demanda.

1.3. Anexos:

- I. Relação dos módulos do SAJ Defensorias;
- II. Gestão de chamados técnicos;
- III. Relação dos sistemas e das funcionalidades críticas;
- IV. Plataforma tecnológica mínima e periféricos homologados pelo SAJ;
- V. Modelo de documentação de serviços em pontos de função;
- VI. Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas

2. CUSTO DO CONTRATO

2.1. O custo total do contrato para 12 meses é de R\$ 1.775.000 (um milhão setecentos e setenta e cinco mil reais) divididos conforme descrito abaixo e ilustrado na tabela item 2.2.

2.1.1. Upgrade no valor de R\$ 541.000,00 (quinhentos e quarenta e um mil reais), pago em parcela única em até 40 dias após a assinatura do contrato;

2.1.2. Serviços recorrentes no valor de R\$ 792.000,00 (setecentos e noventa e dois mil reais) divididos em 12 parcelas mensais no valor de R\$ 66.000,00 (sessenta e seis mil reais);

2.1.3. Pontos de função no valor de R\$ 442.000,00 (quatrocentos e quarenta e dois mil reais), pagos proporcionalmente conforme o uso, não havendo obrigatoriedade de pagamento mínimo mensal.

2.2. Tabela de Valores

PRODUTO / SERVIÇO	UND	QUANTIDADE	V.UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Upgrade	Taxa única	01	R\$ 541.000,00	R\$ 541.000,00
Serviços recorrentes fixos Sustentação e GETF	Mês	12	R\$ 66.000,00	R\$ 792.000,00
Serviços não recorrentes Desenvolvimento e Outras Atividades sob demanda	Pontos de função	200	R\$ 2.210,00	R\$ 442.000,00

PRODUTO / SERVIÇO	UND	QUANTIDADE	V.UNITÁRIO	VALOR TOTAL
TOTAL GERAL				R\$ 1.775.000,00

3. DEFINIÇÕES BÁSICAS

3.1. Para os fins dispostos, entende-se como:

3.1.1. Funcionalidades: conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas.

3.1.2. Módulos: conjunto de funcionalidades de um sistema, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas, vinculadas a uma matéria específica.

3.1.3. Sistema SAJ Defensorias: consiste no conjunto de módulos licenciados interligados ou independentes, desenvolvidos para a gestão, controle e disponibilização, em meio físico ou eletrônico, de informações relativas aos processos jurídicos tramitando na Defensoria Pública Estadual do Maranhão, necessários à execução das atividades em um processo, desde a sua concepção até o término.

3.1.4. Usuários: Defensores Públicos, Servidores, Estagiários e Funcionários a serviço da DPEMA.

3.1.5. Versão corretiva: compreende a liberação de pacotes de correção.

3.1.6. Ambiente: conjunto de equipamentos e softwares necessários para a operação do SAJ Defensorias, incluindo-se as bases de dados, sistema operacional e aplicativos.

3.1.7. Interoperabilidade: capacidade de um sistema de se comunicar de forma transparente com outro sistema (semelhante ou não).

3.1.8. Erros: eventos identificados durante a utilização do SAJ Defensorias decorrentes de erros lógicos e/ou de codificação.

3.1.8.1 Não serão considerados erros as demandas de alteração de comportamentos existentes ou inclusão de novos comportamentos, no sistema SAJ Defensorias, para operacionalização de suas atividades, excluídos os comportamentos diversos dos documentados

3.2 Política de segurança da informação

3.2.1. A SOFTPLAN deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pela DPEMA em seus regulamentos, referentes à concessão de acesso dos usuários ao SAJ Defensorias.

3.2.1.1. A DPEMA comunicará à SOFTPLAN as alterações introduzidas na Política de Segurança da Informação, bem como a edição dos regulamentos complementares, e definirá, de comum acordo com a SOFTPLAN, o prazo necessário para a implementação dessas alterações.

3.2.2. A SOFTPLAN deverá executar as atividades previstas neste Termo de Referência mediante comunicação remota, por intermédio de conexão segura entre a sua rede e a da DPEMA.

3.2.3. A SOFTPLAN será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) da DPEMA.

3.2.4. O acesso remoto ao ambiente de produção da DPEMA pela SOFTPLAN se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.

3.3. Ambiente operacional do Sistema (SAJ Defensorias)

3.3.1. A DPEMA disponibilizará a infraestrutura, incluindo instalação e manutenção do sistema operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, incluindo responsabilidade sobre os equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e à rede.

3.3.1.1. Casos de falhas de segurança no código do SAJ Defensorias deverão ser tratadas com STATUS de crítico pela SOFTPLAN, devendo a mesma lançar patch de correção sob pena de responsabilidade por vazamento de dados ou paralisação dos serviços.

3.3.1.2. A SOFTPLAN, deverá emitir relatórios mensais informando as falhas identificadas, correções aplicadas e o tempo levado para correção.

3.3.2. Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos necessários para a operação do Sistema, incluindo-se as bases de dados e servidores de aplicação.

3.3.2.1. Ambiente de testes: ambiente utilizado pela DPEMA, visando identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do SAJ Defensorias.

3.3.2.1.1. Este ambiente deve possuir configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nos testes.

3.3.2.2. Ambiente de treinamento: ambiente em que a DPEMA utilizará versões específicas do Sistema para capacitar seus usuários em novas funcionalidades do Sistema ou realizar reciclagens em funcionalidades já existentes.

3.3.2.3. Ambiente de homologação: ambiente em que a DPEMA valida as novas versões do SAJ Defensorias, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações do ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.

3.3.2.3.1. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões do SAJ Defensorias ainda não disponibilizadas em produção.

3.3.2.3.2. A DPEMA, dependendo da necessidade de atendimento do fluxo de homologação das versões do SAJ Defensorias, poderá criar ambiente secundário com as mesmas características do ambiente primário.

3.3.2.4. Ambiente de produção: ambiente de uso da DPEMA, em que o SAJ Defensorias é efetivamente colocado em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.

3.4. Local de execução dos serviços

3.4.1. Ressalvados os casos expressamente previstos, os serviços serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da SOFTPLAN.

3.5. Horário padrão para prestação dos serviços

3.5.1. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário de Brasília - DF, excetuando-se os casos expressamente previstos.

3.5.1.1. Serão considerados como excepcional os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais, estaduais ou municipais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.

3.6. Abertura dos chamados

3.6.1. A SOFTPLAN disponibilizará meio para abertura e acompanhamento dos chamados, conforme descrição do Anexo II, que trata da gestão dos chamados.

3.6.1.1. Os chamados poderão ser abertos pelos usuários da DPEMA habilitados para este fim, através do Portal do Cliente disponibilizado pela SOFTPLAN

3.7. Abertura dos chamados

3.7.1. Os prazos serão computados da seguinte forma:

3.7.1.1. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da contagem do prazo ocorrerá no horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

3.7.1.1.1. Para efeito de contagem dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.

3.7.1.2. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da contagem do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

3.7.1.2.1. Para efeito de contagem dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas.

3.7.1.3. Nos prazos estabelecidos em horas, a contagem se dará da seguinte forma:

3.7.1.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a contagem do prazo

iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

3.7.1.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a contagem do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

3.8. Pedidos de prorrogação de prazos

3.8.1. Para os prazos relacionados aos serviços, caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a SOFTPLAN deverá comunicar formalmente à DPEMA, justificando a solicitação e estabelecendo o novo prazo.

3.8.1.1. Caso haja necessidade de novo pedido de prorrogação de prazo, a SOFTPLAN deverá solicitar formalmente à DPEMA, antes do término do prazo concedido, justificando o problema e estabelecendo o novo prazo.

3.8.1.2. O decurso do prazo estipulado será suspenso a partir da data em que a SOFTPLAN formalizar o pedido de prorrogação, e voltará a fluir a partir da data em que a DPEMA formalizar sua decisão.

3.8.2. A DPEMA, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de prorrogação.

3.8.2.1. Caso a SOFTPLAN não concorde com a justificativa apresentada pela DPEMA, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

3.8.2.2. Caso o gestor do contrato da DPEMA não aceite o pedido de prorrogação, deverão ser mantidos os prazos definidos.

3.8.2.3. Caso o gestor do contrato da DPEMA aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.

3.9. Níveis mínimos de serviços

3.9.1. Serão aferidos os níveis mínimos de serviços necessários à mensuração da qualidade dos serviços continuados visando adequar os pagamentos relativos aos serviços prestados, prevendo-se, para tais serviços, descontos a serem aplicados sobre os respectivos valores.

3.9.2. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades no SAJ Defensorias ou por interesse das partes, os níveis mínimos de serviços poderão ser revistos e modificados, por meio de termo aditivo.

3.9.3. O período de até 90 (noventa) dias corridos após o início da execução será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas, em que as eventuais não conformidades estarão isentas da aplicação de redutores previstos neste documento, mediante justificativa da SOFTPLAN

3.10. Do processo de mudança em ambiente de produção

3.10.1. A SOFTPLAN deverá seguir os procedimentos de mudança e liberação definidos pela DPEMA, baseado no modelo adotado, para a implantação de mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura.

3.10.2. Fluxo que deve ser seguido para atendimentos à Requisições de Mudanças (RDM):

3.10.2.1. Revisão do Plano de Mudança e Liberação (PML) pela DPEMA.

3.10.2.2. Implantação da liberação.

3.10.2.3 . Revisão da mudança pela DPEMA.

3.10.3. O processo de mudança e liberação poderá ser alterado, a qualquer momento, através de acordo entre a DPEMA e a SOFTPLAN.

4. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

4.1. Entende-se como serviço de sustentação as atividades realizadas pela SOFTPLAN com o objetivo de manter o SAJ Defensorias em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica da DPEMA, investigando e tratando eventos relativos a erros, compreendendo:

4.1.1. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do SAJ Defensorias, sobre as características e sobre a utilização do SAJ Defensorias.

4.1.2. Orientação à instalação e à configuração de atualizações do SAJ Defensorias no ambiente de servidores de aplicação, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e demais componentes necessários ao funcionamento do SAJ Defensorias, descritos no Anexo IV.

4.1.3. Correção de erros relativos ao SAJ Defensorias, compreendendo as seguintes fases:

4.1.3.1. Diagnóstico;

4.1.3.2. Análise;

4.1.3.3. Disponibilização de solução de contorno, quando aplicável;

4.1.3.4. Disponibilização de versão de correção, quando aplicável.

4.2. Registro dos Chamados

4.2.1. Os chamados de sustentação serão registrados conforme disposto no Anexo II do presente.

4.2.2. A SOFTPLAN deverá disponibilizar na ferramenta de gestão dos chamados, as funcionalidades críticas elencadas no Anexo III, a fim de que a DPEMA registre os comportamentos impactados pelo erro.

4.2.3. A severidade será definida automaticamente de acordo com as informações fornecidas no momento do registro do chamado, baseado na funcionalidade e nos critérios no Anexo III.

4.3. Prazos e severidades para atendimento dos chamados

4.3.1. Os chamados de sustentação serão registrados conforme disposto no Anexo II do presente.

SEVERIDADE	PRAZO
Muito Alta	4 (quatro) horas corridas
Alta	24 (vinte quatro) horas corridas
Média	No ciclo subsequente de versões de correção
Baixa	Até 2 (dois) ciclos subsequentes de versão de correção
Orientação de segundo nível sobre utilização do Sistema	144 (cento e quarenta e quatro) horas corridas
Orientação sobre infraestrutura	288 (duzentos e oitenta e oito) horas corridas

4.3.1.1. Muito alta: incidentes que acarretem a paralisação total do sistema, conforme Anexo III;

4.3.1.2. Alta: incidentes que acarretem a paralisação de uma ou mais funcionalidades do sistema que impactem a todos os usuários que a utilizam, conforme Anexo III;

4.3.1.3. Média: incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo III, e que não possuam solução de contorno;

4.3.1.4. Baixa: incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo III, e que possuam solução de contorno aceita pela DPEMA;

4.3.1.4.1. O aceite da solução de contorno autorizará à SOFTPLAN a recategorização da severidade média para a baixa;

4.3.1.4.2. Caso a solução de contorno seja rejeitada pela DPEMA o prazo original do chamado será mantido, considerando apenas o tempo remanescente, descontado o tempo que ficou aguardando a avaliação pela DPEMA.

4.3.1.5. Orientação de segundo nível sobre a utilização do sistema: atendimento às dúvidas da equipe técnica da DPEMA sobre as características e a utilização do Sistema, a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu funcionamento de acordo com a especificação;

4.3.1.6. Orientação sobre infraestrutura: atendimento às dúvidas da equipe técnica da DPEMA sobre documentação, arquitetura, base de dados, estrutura de dados, dicionário de dados, características relacionadas ao ambiente computacional necessário ao funcionamento do sistema, orientações técnicas para

construção de comandos (scripts) de extração, inserção, eliminação, migração e alteração das informações constantes no banco de dados do sistema.

4.3.2. Para fins de apuração de atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da SOFTPLAN, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pela DPEMA, conforme Anexo II, e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela SOFTPLAN.

4.4. Das versões de correção do sistema

4.4.1. Para os incidentes em que a solução definitiva se dê através da disponibilização de versões de correção do sistema, a SOFTPLAN deverá disponibilizá-las da seguinte forma:

4.4.1.1. Programadas: são versões de correção disponibilizadas nos dias 01 e 15 de cada mês, principalmente para solução dos incidentes de severidade Média e Baixa. Caso recaia em dia de feriado ou de recesso da DPEMA, o prazo passará para o dia útil seguinte;

4.4.1.2. Urgentes: são versões excepcionais, não programadas, necessárias para a solução de incidentes de severidade Alta e Muito Alta.

4.4.2. O desenvolvimento de cada versão de correção programada inicia-se no dia subsequente ao prazo para a disponibilização da versão anterior.

4.5. Do nível mínimo de serviço

4.5.1. Para cálculo do nível mínimo de serviço, excluindo os chamados de severidade Alta e Muito Alta, será utilizada a fórmula $ANS = 100 - \{100 * [(QCAA + QCEA) / QCPP]\}$, onde:

4.5.1.1. QCAA é a quantidade de chamados abertos em atraso no mês, independentemente do mês de referência;

4.5.1.2. QCEA é a quantidade de chamados encerrados com atraso previstos para o mês de referência; e

4.5.1.3. QCPP é a quantidade de chamados previstos para o mês de referência.

4.5.2 O índice de qualidade de desempenho da execução para o atendimento dos chamados é de, no mínimo, 90% do cálculo do ANS previsto na cláusula anterior, por medição mensal.

4.5.3 Caso o índice de qualidade seja inferior ao estipulado no item anterior, será aplicado redutor conforme tabela abaixo, calculado sobre o valor integral mensal do serviço, limitados a 5% em sua totalidade, ou seja, no somatório de todos os redutores aplicados:

SEVERIDADE	PRAZO	
	Percentual	Aplicação
Muito Alta	0,12%	Por hora extrapolada
Alta	0,04%	Por hora extrapolada
Média e Baixa, Orientação sobre utilização do sistema, Orientação sobre infraestrutura	0,06%	A cada 1% ou fração abaixo do ANS das severidades

4.6. Soluções de contorno apresentadas pela SOFTPLAN

4.6.1 Entende-se por solução de contorno qualquer ação que possa resolver o erro de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros.

4.6.2 A entrega da solução de contorno autorizará a SOFTPLAN, de forma fundamentada, a realizar a recategorização do chamado para a severidade imediatamente subsequente, implicando retomada do decurso do prazo de atendimento.

4.6.3 A DPEMA, de forma fundamentada, poderá indeferir a solução de contorno.

4.6.4 Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pela DPEMA, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

4.6.5 Caso o gestor do contrato da DPEMA não aceite a solução de contorno, deverá ser retomado o decurso de prazo de atendimento na severidade original.

4.7 Recategorização dos chamados

4.7.1 Caso a SOFTPLAN constate que o chamado de sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado tipo ou nível de severidade, deverá adequar para a severidade correta e comunicar, de forma fundamentada, a DPEMA.

4.7.2 A DPEMA, de forma fundamentada, poderá indeferir a recategorização.

4.7.3 Caso a SOFTPLAN não concorde com a justificativa apresentada pela DPEMA, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

4.7.4 Caso o gestor do contrato da DPEMA não aceite a recategorização, deverá ser retomado o decurso de prazo de atendimento na severidade original

4.8 Cancelamento dos Chamados

4.8.1. Caso a SOFTPLAN constate que o chamado de sustentação extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não permita à SOFTPLAN o entendimento do chamado técnico, solicitará formalmente à DPEMA que o chamado seja cancelado, apresentando justificativa do pedido.

4.8.1.1. O decurso do prazo de solução previsto será suspenso a partir da data e do horário em que a SOFTPLAN formalizar o pedido de cancelamento do chamado de sustentação, e voltará para atendimento a partir da data e do horário em que a DPEMA formalizar sua decisão.

4.8.2. A DPEMA, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de cancelamento.

4.8.2.1. Caso a SOFTPLAN não concorde com a justificativa apresentada pela DPEMA, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato.

4.8.2.2. Caso gestor do contrato da DPEMA não aceite o pedido de cancelamento, deverá ser mantido o atendimento pela SOFTPLAN.

4.8.2.3. Caso o gestor do contrato da DPEMA aceite o pedido de cancelamento, a SOFTPLAN estará autorizada a proceder com o cancelamento.

4.9. Validação da Solução

4.9.1 Entende-se por validação da solução, o aceite da DPEMA para a solução disponibilizada pela SOFTPLAN, para o chamado de sustentação.

4.9.1.1 O decurso do prazo de solução será suspenso na data e no horário em que a SOFTPLAN disponibilizar a solução para validação.

4.9.2 A DPEMA, em até 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data em que a SOFTPLAN disponibilizar a solução para validação, dará o aceite nos chamados entregues.

4.9.3 Os chamados técnicos de sustentação em situação aguardando a DPEMA, há mais de 60 (sessenta) dias corridos, poderão ser encerrados pela SOFTPLAN, registrando as evidências

4.10. Documentação Comprobatória

4.10.1 A SOFTPLAN deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita à DPEMA avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

4.10.1.1 O número do chamado de sustentação;

4.10.1.2 A classificação da ocorrência para cada chamado;

4.10.1.3 A data e o horário de abertura do chamado;

4.10.1.4 A data e o horário do aceite da DPEMA;

4.10.1.5 O nome do usuário da DPEMA que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;

4.10.1.6 A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência.

4.11. Cancelamento dos Chamados

4.11.1. Aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção da DPEMA.

4.11.1.1. Caso a DPEMA encontre erro introduzido em versão de correção, que impeça a atualização da versão em ambiente de produção, o chamado será registrado em conformidade com os respectivos níveis mínimos de serviços.

5. GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E FUNCIONAL

5.1. Definição e abrangência

5.1.1. Entende-se como garantia de evolução tecnológica e funcional o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela SOFTPLAN para manter o SAJ Defensorias utilizável no ambiente operacional próprio da DPEMA, que pode sofrer mudanças, e para recepção de funcionalidades agregadas ao módulo assim como resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas pela SOFTPLAN e disponibilizadas nas versões do SAJ Defensorias. A abrangência deste serviço compreende em assegurar à DPEMA, ao módulo relacionado no Anexo I, o que segue:

5.1.1.1. Atualização do SAJ Defensorias para mantê-lo compatível com o ambiente computacional da DPEMA, descrito e caracterizado no Anexo IV, recebendo as modificações ou adequações realizadas no SAJ Defensorias, garantindo seu funcionamento adequado.

5.1.1.1.1. Eventuais mudanças para outros bancos de dados, outros balanceadores de cargas, outros sistemas operacionais, outros servidores de aplicação, outros navegadores, diversos daqueles constantes do Anexo IV, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela SOFTPLAN e posterior execução, realizadas na modalidade de serviço sob demanda.

5.1.1.1.2. A DPEMA aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ Defensorias quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).

5.1.1.2. Recebimento de implementações demandadas pelas demais Defensorias Públicas Estaduais clientes da SOFTPLAN.

5.1.1.3. Aperfeiçoamento que a SOFTPLAN venha a promover na arquitetura atual do SAJ Defensorias, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.

5.1.1.3.1. A SOFTPLAN deverá disponibilizar à DPEMA as melhorias de requisitos não funcionais implementados no SAJ Defensorias, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.

5.1.2. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades nos recursos, descritos no Anexo IV, a DPEMA solicitará à SOFTPLAN, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, contendo o custo e esforço orçados e submetidos à DPEMA.

5.1.3. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades em plataformas, softwares básicos, sistemas operacionais, navegadores ou em quaisquer componentes estruturais de terceiros, e dos quais o SAJ Defensorias dependa para a realização de suas funções, a DPEMA solicitará à SOFTPLAN, estudo de viabilidade, para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, as quais, quando viáveis, terão seu custo e esforço orçados e submetidos à DPEMA.

5.1.3.1. Uma vez solicitado pela DPEMA, a SOFTPLAN deverá realizar a análise de viabilidade técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de componentes utilizados pelos frameworks do SAJ Defensorias.

5.1.3.1.1. Caso venha a ser constatada a inviabilidade da implementação nos termos da solicitação, devido à inviabilidade técnica ou motivada por outros fatores, a SOFTPLAN deverá apresentar as justificativas apropriadas, devendo emitir, em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do chamado, parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado, bem como o custo e esforço orçados para implantar a nova plataforma proposta.

5.1.3.2. A DPEMA manifestará expressamente o interesse em participar, com os demais clientes da SOFTPLAN, do desenvolvimento compartilhado de funcionalidades para atender os atos de caráter normativo de Leis Federais, caso em que aplicar-se-á a regra explicitada no serviço sob demanda.

5.2. Caracterização da Evolução Tecnológica

5.2.1. O serviço de evolução tecnológica se dará de forma continuada, contemplando:

5.2.1.1. Implementação no SAJ Defensorias de novos algoritmos de hash e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.

5.2.1.2. Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do SAJ Defensorias, quando houver mudança que implique tal necessidade.

5.2.1.3. Disponibilização de funcionalidades para uso de recursos da infraestrutura de chaves públicas, no que tange a assinatura digital.

5.2.1.4. Adequação e homologação do SAJ Defensorias para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers), em todas as plataformas homologadas.

5.2.2. As atualizações motivadas por mudanças no ambiente da DPEMA, descrito no Anexo IV, serão precedidas de solicitação de análise de viabilidade. Quando viável, as ações serão objeto de processo de mudança. Contempla as seguintes situações:

5.2.2.1. Novas versões dos periféricos (softwares e hardwares), cujos modelos já foram homologados no SAJ Defensorias no momento da contratação;

5.2.2.1.1. A DPEMA enviará o exemplar do periférico que será avaliado pela SOFTPLAN, munido de todos os manuais de funcionamento e softwares de instalação.

5.2.2.2. Novas versões do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e equipamentos servidores de aplicação da DPEMA e demais componentes do ambiente computacional, descrito no Anexo IV.

5.2.2.3. Novas versões dos softwares básicos (sistemas operacionais, etc.), das estações de trabalho clientes e equipamentos servidores, utilizados pela DPEMA

5.2.3 Prazos de Solução

5.2.3.1. Para cálculo dos níveis mínimos dos serviços das adaptações solicitadas mediante verificação de análise de viabilidade, serão considerados os prazos a partir da data da abertura do chamado técnico pela DPEMA:

5.2.3.1.1. Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.

5.2.3.1.2. Adequação e homologação do SAJ Defensorias quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado.

5.3. Caracterização da evolução funcional

5.3.1. O serviço de evolução funcional assegurará à DPEMA o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela SOFTPLAN, conforme descritos a seguir:

5.3.1.1. Desenvolvimentos de iniciativa da SOFTPLAN e/ou de outras Defensorias que utilizem o mesmo módulo, englobando as atividades de:

5.3.1.1.1. Análise e criação de parâmetros no SAJ Defensorias para funcionamento das implementações recebidas.

5.3.1.1.2. Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas.

6. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E OUTRAS ATIVIDADES – SOB DEMANDA

6.1 Entende-se como Desenvolvimento e Outros Serviços - Sob Demanda as atividades que impliquem em modificações nos requisitos funcionais do Sistema a ser contratado, demandadas pela DPEMA, com a adição de novas funcionalidades, alteração naquelas já existentes ou desenvolvimento de integrações, bem como a execução de outros serviços mensurados em horas.

6.2 A contratação contempla Banco de Pontos de Função de até 200 (duzentos) pontos de função, para o período de 12

(doze) meses, para solicitações de demandas que serão executadas e faturadas somente se, e quando, efetivamente demandados.

6.2.1 Os serviços serão prestados na modalidade “sob demanda”, sendo executados somente se, e quando, efetivamente demandados e formalmente autorizados pela DPEMA.

6.2.2 O quantitativo de pontos de função será utilizado para serviços de desenvolvimento, especialmente para:

6.2.2.1. Elaboração de Especificação de Requisitos de Software (ERS);

6.2.2.2. Adequação ou customização das demandas de outros clientes;

6.2.2.3. A SOFTPLAN deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos de Software (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para análise da DPEMA.

6.2.2.4. A DPEMA irá comunicar sua decisão de adequação ou customização em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da ERS.

6.2.2.5. Alteração ou implementação de funcionalidades de interesse e prioridade da DPEMA;

6.2.2.6. Desenvolvimento de funcionalidades relacionadas aos módulos do sistema a ser contrato para atender atos de caráter normativo de Lei Federal;

6.2.2.7. Elaboração de documentação técnica das funcionalidades existentes e ainda não documentadas relacionadas ao sistema a ser contrato, de interesse da DPEMA, devendo a SOFTPLAN observar os modelos previstos em contrato.

6.2.2.8. Atividades mensuráveis em horas técnicas, incluindo consultoria, capacitação, implantação, treinamentos, migração, entre outros.

6.3. Condições gerais para desenvolvimento de funcionalidades

6.3.1. A unidade básica utilizada para mensuração dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas a solução a ser SOFTPLAN deverá ser a métrica de Análise de Pontos de Função (APF).

6.3.1.1.1. A contagem dos pontos de função será realizada de acordo com o Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual.

6.3.1.1.2. Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP, na versão mais atual.

6.3.2. As contagens iniciais de pontos de função das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) serão realizadas através da Contagem Detalhada, utilizando-se do Anexo V.

6.3.3. Todos os artefatos utilizados para a contagem em pontos de função, previstos no Anexo V, devem ser disponibilizados pela SOFTPLAN para que a DPEMA possa apurar detalhadamente os cálculos realizados.

6.3.4. Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas no Anexo V.

6.3.5. Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela SOFTPLAN e a contagem apurada pela DPEMA, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a SOFTPLAN deverá apresentar justificativa técnica.

6.3.5.1.1. Caso a justificativa não seja aceita, DPEMA e SOFTPLAN deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.

6.3.5.1.2. Não havendo consenso, desde que em caráter excepcional, a validação da contagem será realizada por terceiro (perito com certificação CFPS), custeada pela SOFTPLAN, que irá emitir laudo que será automaticamente acatado por ambas as partes.

6.3.6. As funcionalidades serão medidas exclusivamente em pontos de função e subdivididas nas fases: especificação de requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macros atividades do projeto estão distribuídos conforme a tabela abaixo:

MACRO ATIVIDADES DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (SISP)	ATIVIDADES	ESFORÇO (%)
--	------------	-------------

Engenharia de Requisitos	Especificação de Requisitos	25
Desenvolvimento / Arquitetura	Implementação	10
Implementação	Implementação	40
Testes	Implementação	10
	Homologação	5
Homologação	Homologação	5
Implantação*	Implantação	5
TOTAL		100
Implantação nesse contexto, refere-se à disponibilização, em ambiente de homologação da DPEMA, da funcionalidade implementada na solução a ser SOFTPLAN		

6.4. Fluxo de atendimento do desenvolvimento de funcionalidades

6.4.1. O atendimento das demandas de desenvolvimento de funcionalidades se inicia com o cadastramento do chamado de implementações por meio do Portal do Cliente.

6.4.2. Para atendimento do disposto neste item, a DPEMA fará a priorização dos chamados de desenvolvimentos utilizando-se de usuário administrador nomeado para este fim.

6.4.3. O registro do chamado conterá as especificações da demanda, mediante preenchimento do Documento Inicial de Requisitos (DIR), que será anexado ao chamado, conforme especificado no Anexo V.

6.4.4. Caso a SOFTPLAN identifique que o DIR não contenha dados suficientes para a análise e elaboração da EPD, deverá solicitar informações complementares a DPEMA no chamado técnico aberto por meio do Portal do Cliente, permanecendo o chamado aguardando até a complementação das informações pela DPEMA.

6.4.4.1. Caso a DPEMA não forneça as informações solicitadas para complementação do DIR, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a SOFTPLAN estará autorizada a proceder ao cancelamento do respectivo chamado, sendo este considerado encerrado.

6.4.5. A partir da priorização do chamado pela DPEMA, a SOFTPLAN deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 15 (quinze) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), conforme modelo definido no Anexo V, contendo os requisitos básicos de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica.

6.4.6. Caso a SOFTPLAN identifique que a solicitação possa apresentar tamanho estimativo superior a 200 (duzentos) pontos de função, deverá comunicar a DPEMA, a fim de solicitar, de forma justificada, dilação de prazo de entrega, quando aplicável.

6.4.7. A DPEMA poderá priorizar até 10 (dez) chamados no Portal do Cliente. Na medida em que a DPEMA for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), conforme modelo definido no Anexo V, poderá priorizar novos chamados.

6.4.7.1. Para o disposto neste item, a DPEMA poderá priorizar até 05 (cinco) chamados simultâneos para elaboração da EPD. Na medida em que a SOFTPLAN for entregando cada EPD, poderá priorizar outra demanda no lugar, até o limite estabelecido acima.

6.4.8. Caso haja necessidade de adequação, a DPEMA solicitará os ajustes à SOFTPLAN, a qual deverá atender, em até 8 (oito) dias úteis, as alterações propostas pela DPEMA, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pela DPEMA.

6.4.8.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido inicial apresentado na EPD, a SOFTPLAN deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

6.4.9. Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos à DPEMA e à SOFTPLAN serão repetidos até a validação final do artefato.

6.4.10. A partir do aceite e priorização da EPD pela DPEMA, a SOFTPLAN iniciará a elaboração da Especificação de Requisitos de Software (ERS), a qual conterá maior detalhamento da demanda tais como dimensionamento em pontos de função (IFPUG) e detalhamento de requisitos.

6.4.11. Durante o prazo que a SOFTPLAN possui para elaborar a ERS, poderá ser feito o envio do documento para avaliação prévia da DPEMA, na qual não constará ainda a planilha de contagem de pontos de função (IFPUG).

6.4.11.1. Neste período de avaliação, o prazo da SOFTPLAN ficará suspenso, até a validação do documento pela DPEMA no prazo de até 15 (quinze) dias úteis. Decorrido o prazo sem que haja manifestação da DPEMA, entender-se-á pela concordância ao prosseguimento da elaboração da ERS.

6.4.12. Durante a elaboração da ERS, caso a SOFTPLAN verifique que o tamanho estimado (EPD) para a demanda terá variação acima de 50% (cinquenta por cento), deverá comunicar a DPEMA, solicitando autorização para prosseguimento na elaboração da ERS.

6.4.12.1. Se a alteração implicar quantitativo dos pontos de função maior que 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, o eventual cancelamento da elaboração da ERS, não implicará qualquer custo para a DPEMA.

6.4.12.2. Se a alteração implicar quantitativo de pontos de função igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, no caso de cancelamento da elaboração da ERS, a DPEMA remunerará o esforço da SOFTPLAN na forma prevista.

6.4.12.3. A DPEMA manifestará a concordância no prosseguimento da elaboração da ERS no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

6.4.13. Decorrido o prazo sem que haja manifestação da DPEMA, entender-se-á pela concordância ao prosseguimento da elaboração da ERS.

6.4.14. A SOFTPLAN deverá entregar a ERS, conforme prazo em dias úteis previstos na tabela abaixo:

Tamanho da Demanda	Entrega da ERS
Até 10 PF	9 dias
De 11 PF a 20 PF	9 dias
De 21 PF a 30 PF	14 dias
De 31 PF a 40 PF	18 dias
De 41 PF a 50 PF	23 dias
De 51 PF a 60 PF	27 dias
De 61 PF a 70 PF	32 dias
De 71 PF a 100 PF	33 dias

6.4.15. Nos casos em que as demandas forem estimadas em tamanho superior a 200 (duzentos) PF, o prazo para entrega da ERS será acordado entre as partes.

6.4.16. A DPEMA, de posse da ERS, analisará a necessidade de complementação ou aceite do conteúdo.

6.4.17. Caso haja necessidade de adequação, a DPEMA solicitará os ajustes à SOFTPLAN, a qual deverá atender, em até 50% (cinquenta por cento) do prazo para a elaboração da ERS, as alterações propostas pela DPEMA, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pela DPEMA.

6.4.17.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido apresentado na ERS, a SOFTPLAN deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

6.4.18. Em caso de necessidade de nova adequação da ERS os prazos conferidos à SOFTPLAN serão repetidos até a validação final do artefato.

6.4.19. O prazo para aceite da ERS será de até 20 (vinte) dias úteis.

6.4.19.1. Decorrido o prazo sem que haja manifestação da DPEMA, a ERS será considerada aceita e passará a compor o backlog de demandas aprovadas.

6.4.19.2. Após o aceite da ERS, a SOFTPLAN deverá disponibilizá-la aos demais clientes para ciência e manifestação.

6.4.20. A SOFTPLAN entregará a planilha de contagem de pontos de função, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da emissão do aceite da ERS pela DPEMA.

6.4.21. As demandas especificadas pela ERS serão inseridas no backlog de demandas aprovadas e serão base para compor as novas versões do sistema a ser contratado, a partir da priorização pela DPEMA.

6.4.22. A contagem obtida nas ERS aprovadas pela DPEMA, que representa 25% (vinte e cinco por cento) do esforço do desenvolvimento, será debitada do banco de pontos de função.

6.4.23. Caso a SOFTPLAN, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG)

e do Roteiro de Métricas do SISP, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo remanescente, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função implementados, descontados os pontos de função cobrados a título de elaboração da ERS.

6.4.23.1. Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado.

6.4.23.2. Caso a implementação reduza o saldo remanescente, a DPEMA realizará o pagamento do quantitativo efetivamente recebido das demandas.

6.4.24. A DPEMA administrará as demandas constantes do backlog de demandas aprovadas e indicará os itens para desenvolvimento.

6.4.25. Caso a ERS não seja passível de implementação ou compatível com a versão do sistema a ser contrato, deverá ser cancelada.

6.4.26. A SOFTPLAN indicará o prazo para o desenvolvimento da versão do sistema e disponibilização do pacote de instalação no ambiente de homologação da DPEMA.

6.5. Desenvolvimento para atender ato normativo de Lei Federal

6.5.1. As demandas para atender atos de caráter normativo de Lei Federal seguirão o fluxo de atendimento de desenvolvimento de funcionalidades.

6.5.2. Os custos poderão ser rateados entre os clientes da SOFTPLAN que optarem pela adesão ao referido desenvolvimento compartilhado.

6.5.3. A demanda terá o percentual de 85% (oitenta e cinco por cento) do tamanho total rateado, igualmente, entre a DPEMA e os demais clientes da SOFTPLAN, optantes do referido desenvolvimento compartilhado.

6.5.4. Será acrescido à parcela do rateio de cada optante, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o montante total rateado, para a execução das atividades de testes e homologação nos respectivos ambientes, bem como a gestão administrativa do desenvolvimento compartilhado.

6.5.5. Entende-se como gestão administrativa:

6.5.5.1. Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;

6.5.5.2. Verificar se a demanda se aplica aos módulos dos clientes optantes;

6.5.5.3. Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;

6.5.5.4. Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;

6.5.5.5. Verificar o saldo de horas ou pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;

6.5.5.6. Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;

6.5.5.7. Verificar se o cliente dispõe de empenho para pagamento;

6.5.5.8. Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;

6.5.5.9. Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços.

6.5.5.10. A definição dos requisitos do desenvolvimento compartilhado será validada pelo cliente demandante com os demais clientes optantes.

6.5.6. O fator de ajuste do valor ponto de função será de 1,0, independentemente do tamanho da demanda.

6.5.7. A SOFTPLAN deverá disponibilizar o quantitativo de até 25 (vinte e cinco) pontos de função, não cumulativos, para atender eventuais alterações oriundas de Lei Federal.

6.5.7.1. O quantitativo acima elencado refere-se ao total a ser assegurado pela SOFTPLAN para atender as alterações normativas, não sendo de uso exclusivo da DPEMA.

6.5.7.2. Caso a demanda ultrapasse o limite de 25 (vinte e cinco) pontos de função, por versão, a entrega será programada para versões futuras, proporcionalmente ao limite estabelecido.

6.5.7.3 Caso haja possibilidade de entregas parciais, a SOFTPLAN deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.

6.5.8. A SOFTPLAN deverá observar os critérios de priorização dos desenvolvimentos, conforme a ordem abaixo elencada:

6.5.8.1 Data de cadastro do chamado para desenvolvimento de ato normativo;

6.5.8.2 Prazo de entrega da alteração segundo o ato normativo;

6.5.8.3 Cronograma estabelecido entre os clientes optantes e a SOFTPLAN.

6.5.9. Caso a DPEMA solicite o desenvolvimento, sem a participação de qualquer outro cliente da SOFTPLAN, o pagamento corresponderá a 100 % (cem por cento) do tamanho do desenvolvimento.

6.6. Atividades medidas em horas técnicas

6.6.1. As atividades executadas pela SOFTPLAN e medidas em horas técnicas terão o quantitativo de horas convertido por fator de ajuste em pontos de função.

6.6.2. Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função (PF). O resultado será abatido do banco de pontos de função.

6.6.3. Entende-se como atividades medidas em horas as atividades especializadas, realizadas com o objetivo de executar atividades relacionadas a solução a ser SOFTPLAN e que não sejam passíveis de medição por pontos de função.

6.6.4. A SOFTPLAN deverá apresentar em sua proposta o fator de ajuste para as atividades executadas remota e presencialmente.

6.7. Fluxo de atendimento das atividades não mensuradas em pontos de função

6.7.1. O serviço se inicia a partir do cadastramento do chamado pela DPEMA, contendo detalhamento do serviço solicitado;

6.7.2. O prazo para entrega do orçamento será de até 5 (cinco) dias úteis, momento em que a SOFTPLAN deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PTP), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços;

6.7.3. A DPEMA avaliará o Plano de Trabalho Preliminar (PTP) apresentado pela SOFTPLAN e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar;

6.7.4. Caso a DPEMA não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à SOFTPLAN, que deverá realizá-los em até 3 (três) dias úteis;

6.7.5. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do quantitativo de horas técnicas, a SOFTPLAN deverá informar imediatamente a DPEMA, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário;

6.7.6. A DPEMA emitirá manifestação no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos relatórios referidos nos itens anteriores.

6.8. Cancelamento dos Chamados

6.8.1. A DPEMA poderá cancelar a demanda durante a elaboração da ERS. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido da elaboração da ERS, limitado a 25% do tamanho mínimo estimado na EPD da demanda cancelada, conforme a fórmula:

$$(T_d \text{ ERS} \times 0,25 \times T_a \text{ EPD}) / T_p \text{ ERS}$$

Em que:

T_d ERS = tempo decorrido da elaboração da ERS, entre a priorização da EPD e o pedido de cancelamento;

T_p ERS = tempo previsto para elaboração da ERS; e

T_a EPD = tamanho mínimo estimado na EPD.

6.8.2. A DPEMA poderá cancelar a demanda com a ERS elaborada. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente a 25% do tamanho da demanda.

6.8.3. A DPEMA poderá cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, limitado a 75% do tamanho da demanda, conforme a fórmula:

$$(Tdv \times 0,75 \times Ta \text{ ERS}) / 90$$

Em que:

Tdv = tempo decorrido da versão;

90 = tempo de desenvolvimento da versão; e

Ta ERS= tamanho da demanda.

6.8.3. A DPEMA poderá cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, limitado a 75% do tamanho da demanda, conforme a fórmula:

6.9. Documentação Comprobatória

6.9.1. A SOFTPLAN deverá fornecer o relatório em até 10 (dez) dias úteis, a partir da implementação das demandas de cada ciclo evolutivo, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos do ciclo evolutivo em referência, que permita a DPEMA avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

6.9.1.1. Número do chamado;

6.9.1.2. Descrição do chamado;

6.9.1.3. Nome e setor/unidade do usuário solicitante;

6.9.1.4. Nome e setor/unidade do usuário que emitiu o aceite da solução apresentada;

6.9.1.5. Data e o horário de abertura do chamado;

6.9.1.6. Data e o horário de conclusão do chamado;

6.9.1.7. Total de pontos de função e/ou horas técnicas utilizadas por chamado.

6.9.2. Por fim, para dar maior apoio operacional, principalmente, neste primeiro momento de implantação de um novo sistema da área finalística, será imprescindível os serviços de apoio técnico especializado e de suporte estendido, conforme detalhado a seguir.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA SOFTPLAN

8.1. Executar os serviços através de profissionais qualificados, conforme necessidades.

8.2. Garantir a execução total dos serviços dentro dos padrões técnicos pertinentes, responsabilizando-se pelo atendimento dos referidos padrões caso não tenham sido atingidos;

8.2.1 Apresentar cronograma de execução, visando a programação das diversas fases dos serviços;

8.2.2 Atender as solicitações de serviços da DPEMA, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controles administrativos, cronogramas de execução que venham a ser estabelecidos;

8.2.3 Manter a DPEMA permanentemente informada sobre o andamento dos serviços, indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais irregularidades que possam prejudicar sua execução;

8.2.4 Manter sigilo sobre as informações processadas;

8.2.5 Responder por quaisquer despesas que decorram da prestação dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, sociais, custos com transportes de pessoal, equipamentos e materiais, sendo ainda responsável por quaisquer outros custos decorrentes da execução do contrato;

8.2.6 Elaborar relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços;

8.2.7 Indicar um profissional para atuar com o Preposto da empresa que será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à DPEMA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de tratar das questões relativas à execução do contrato e ao faturamento;

8.2.8 Comparecer, mediante seu Preposto, em todas as reuniões em que for convocado remotamente ou na sede do órgão DPEMA, a critério da SOFTPLAN, exceto quando existir acordo quanto a definição de outro local;

8.3 Prestar as informações e os esclarecimentos sempre que necessário referente aos serviços contratados, atendendo a todas as solicitações da DPEMA;

8.3.1 Corrigir eventuais falhas na execução dos serviços caso venha a ser comunicada pela DPEMA nesse sentido, conforme especificado neste Termo de Referência;

8.3.2 Responder por quaisquer danos causados à DPEMA e/ou terceiros durante a execução dos serviços, sempre que forem decorrentes de negligência, imperícia ou omissão de sua parte;

8.3.3 Dar ciência imediata e por escrito à DPEMA sobre qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto contratual, conforme especificado neste Termo de Referência.

9. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO E RESCISÃO

9.1. Condições de Alteração

9.1.1. A SOFTPLAN deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

9.2. Condições de Rescisão

9.2.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

9.2.1.1. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à DPEMA;

9.2.1.2. A associação da SOFTPLAN com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da SOFTPLAN, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização da DPEMA;

9.2.1.3. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da SOFTPLAN;

9.2.1.4. A dissolução da SOFTPLAN;

9.2.1.5. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade da DPEMA, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;

9.2.1.6. A ocorrência de caso Fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

10. CLÁUSULA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Em virtude da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, fica estabelecido que:

10.1.1. A Contratada obriga-se a atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como com as determinações de órgãos reguladores e fiscalizadores da matéria, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

10.1.2. O contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, de seus colaboradores e assistidos para a Contratada.

10.1.3. A Contratada tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude do contrato apenas para a execução e na medida do necessário para atender as finalidades do objeto contratado.

10.1.4. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais objeto do Contrato.

10.1.5. A Contratada não poderá, sem autorização e/ou instruções prévias da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados

Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

10.1.6. A Contratada deverá manter sigilo das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em razão do contrato, bem como implementar medidas técnicas e administrativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de dados pessoais seja estruturado de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas de governança e princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

10.1.7. As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à Contratada se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas no Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

10.1.8. A Contratada deverá realizar as atividades de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato segundo as instruções lícitas e documentadas fornecidas pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO; conforme a política de privacidade e proteção de dados pessoais da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO; bem como da legislação pertinente à proteção de dados pessoais, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO e a terceiros, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

10.1.9. A Contratada responderá administrativa e judicialmente, sem prejuízo de eventual reparo a dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, que causar a terceiros, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais decorrentes do contrato, por violação à legislação de proteção de dados pessoais e às instruções lícitas da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, bem como por violação da segurança, nos termos do Parágrafo único do Artigo 44 da LGPD.

10.1.10. A Contratada fica obrigada a garantir a segurança da informação prevista na LGPD, nas normas regulamentares pertinentes e no instrumento contratual, em relação aos dados pessoais, mesmo após o seu término.

10.1.11. A Contratada deverá notificar a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sobre exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados, bem como sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais bem como intimações e notificações judiciais ou de outras autoridades públicas, que venha a receber em razão do contrato.

10.1.12. A Contratada se compromete a cooperar e a fornecer à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, no prazo estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de dados pessoais que estiverem sob sua custódia em razão do contrato e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

10.1.13. A Contratada deverá notificar a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, por escrito e imediatamente após tomar ciência do fato, sobre a ocorrência de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados em razão do contrato. Essa notificação deverá conter, no mínimo:

10.1.13.1. Data e hora provável do incidente;

10.1.13.2. Data e hora da ciência pela contratada;

10.1.13.3. Relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

10.1.13.4. Número de titulares afetados e demais informações sobre os titulares envolvidos;

10.1.13.5. Indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes;

10.1.13.6. Os riscos relacionados ao incidente;

10.1.13.7. Dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter mais informações sobre o ocorrido;

10.1.13.8. Os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata.

10.1.14. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique qualquer diminuição da responsabilidade que a Contratada possui perante a LGPD e o Contrato.

10.1.15. A Contratada arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da Contratada, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas no contrato e das orientações do DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO, sem prejuízo da aplicação das penalidades do contrato.

10.1.16. A Contratada declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO para execução dos serviços:

10.1.16.1. Adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO para execução do objeto do Contrato;

10.1.16.2. Realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;

10.1.16.3. Efetuará a gestão de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, assegurando o cumprimento das obrigações do Contrato e da legislação reguladora;

10.1.16.4. Manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

10.1.16.5. Seguirá os padrões de segurança técnica e procedimentos de segurança das informações testadas e validadas e referendados pelo DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO por meio do contrato ou em suas Políticas de Governança, de Segurança da Informação e de Privacidade.

11. PAGAMENTO

11.1. Condições Gerais

11.1.1. A DPEMA pagará à SOFTPLAN pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:

11.1.1.1. A SOFTPLAN entregará a nota fiscal junto à DPEMA acompanhada da seguinte documentação:

11.1.1.1.1. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

11.1.1.1.2. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

11.1.1.1.3. Comprovante da regularidade perante o TST;

11.1.1.1.4. Comprovante da regularidade perante o Estado;

11.1.1.1.5. Comprovante da regularidade perante o Município;

11.1.1.2. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a SOFTPLAN deverá fazer apenas destaque na nota fiscal,

11.1.1.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincida com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

11.1.2. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, a SOFTPLAN a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do pedido de pagamento, relatórios de produção:

11.1.2.1. O pagamento ocorrerá em parcelas, de acordo com a comprovação dos serviços previstos neste Termo de Referência, constando lista de entregáveis com a descrição de atividades realizadas;

11.1.2.2. O pagamento será realizado no prazo de até 15 (quinze) dias, os quais serão contados à vista do Termo de Recebimento Definitivo emitido por responsável da DPEMA, após a apresentação da nota fiscal e conferência dos serviços prestados.

Atenciosamente, em 28 de fevereiro de 2024.

Ricardo Corrêa Lemos
Supervisor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Corrêa Lemos, Supervisor de Informática**, em 01/03/2024, às 15:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.ma.def.br/sei/controlador_externo.php? informando o código verificador **0019591** e o código CRC **3FC0FD7F**.