

3.3.1.10. Serviço de suporte técnico aos usuários e de manutenção da solução: visa a garantir a operação da Solução Integrada de Software ERP, e inclui serviço de *helpdesk* e a realização das manutenções corretivas e evolutivas necessárias para a sustentabilidade dos módulos implantados, quando decorrentes de evoluções tecnológicas ou de atualizações das versões dos softwares componentes da solução contratada bem como do ambiente de produção.

### 3.3.2. Do Licenciamento

**Item 1 - Licenças (perpétuas) flutuantes do tipo full (ilimitado) para o uso concorrente da Solução Integrada de Software ERP que permitam aos usuários acesso de acordo com os seus perfis, aos seguintes macroprocessos funcionais, a saber: i) Determinar Necessidades; ii) Obter; iii) Controlar Estoque e Distribuição; iv) Controlar Financeiro; v) Controlar Logística de Transporte; vi) Gerenciar; vii) Realizar Interfaces; e viii) Manter Cadastros; com a finalidade de manter a operação das cadeias de suprimento das seguintes categorias de material: Combustíveis, Lubrificantes e Graxas; Suprimentos de Intendência; Saúde; Fardamento; Munição; e Sobressalentes.**

3.3.2.1. Entende-se que a *Solução Integrada de Software ERP* poderá contemplar além do sistema ERP, outras ferramentas complementares, serviços ou produtos específicos para atender a necessidade dos processos e dos procedimentos do SAbM. O conjunto de soluções deve ser integrado de forma transparente ao usuário final, sem perdas em sua usabilidade. Todos os custos de licenciamento, incluídos os referentes às ferramentas complementares, devem estar contemplados no custo total deste item.

3.3.2.2. A aquisição de licenças para o ambiente de produção da *Solução Integrada de Software ERP* será sob demanda e ocorrerá em consonância com o plano de implantação.

3.3.2.3. As licenças para os ambientes de desenvolvimento, treinamento e homologação da *Solução Integrada de Software ERP* serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.3.2.4. A CONTRATADA deverá fornecer as licenças das ferramentas complementares necessárias para que a *Solução Integrada de Software ERP* atenda aos requisitos descritos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

3.3.2.5. As licenças do Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle serão fornecidas pela CONTRATANTE.

### 3.3.3. Do Serviço de Implantação

**Item 2 - Serviço de implantação da Solução Integrada de Software ERP, o qual corresponde aos serviços necessários para o funcionamento da referida solução, composto das seguintes fases e/ou subserviços: Gerenciamento de projetos; Levantamento de processos; Parametrização; Customização; Integração; Migração de dados; Validação da solução; Instalação e configuração; Gestão dos processos técnicos de TIC; e Serviço de garantia inicial de operação.**

#### 3.3.3.1. Gerenciamento de Projetos

3.3.3.1.1. A CONTRATADA deverá realizar o planejamento do Projeto de Implantação da *Solução Integrada de Software ERP* baseado nas práticas recomendadas pelo PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) do PMI (*Project Management Institute*) ou utilizando métodos híbridos de gestão de projetos, mesclando práticas dos modelos tradicionais e ágeis, desde que aprovado previamente pela CONTRATANTE.

3.3.3.1.2. A CONTRATADA deverá subsidiar e/ou suprir tecnicamente o Gestor do Projeto da CONTRATANTE na elaboração e desenvolvimento de ações de acompanhamento e controle de forma



CONFIDENTIAL

a garantir o sucesso da implantação da *Solução Integrada de Software ERP*.

3.3.3.1.3. A CONTRATADA deverá elaborar e desenvolver ações complementares de acompanhamento e controle com o objetivo de garantir o sucesso da implantação.

3.3.3.1.4. A CONTRATADA deverá subsidiar tecnicamente o Gestor do Projeto da CONTRATANTE na determinação dos indicadores de desempenho a serem utilizados na aferição dos resultados alcançados com a implantação da *Solução Integrada de Software ERP*.

3.3.3.1.5. A CONTRATADA deverá elaborar e executar o monitoramento dos indicadores de desempenho do projeto, conforme estabelecido no plano de projeto do *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

3.3.3.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais de acompanhamento dos indicadores do projeto de implantação da *Solução Integrada de Software ERP* indicando, no mínimo: seu progresso e desempenho, medidas de mitigação de riscos e de correção de problemas.

3.3.3.1.7. A CONTRATADA deverá efetuar o registro em ata das decisões tomadas.

3.3.3.1.8. A CONTRATADA deverá entregar, no mínimo, os artefatos estabelecidos no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

### 3.3.3.2. Levantamento de Processos

3.3.3.2.1. A CONTRATADA efetuará o levantamento dos fluxos dos processos de trabalho ("TO-BE") e elaboração dos diagramas referentes aos processos de trabalho adaptados à *Solução Integrada de Software ERP* em notação compatível com o *software* de gestão de processos utilizado pela MB.

3.3.3.2.2. A CONTRATADA elaborará o levantamento dos requisitos e das regras de negócio específicas do SAbM que serão executados na *Solução Integrada de Software ERP*, a qual conterà, no mínimo, fluxos de trabalho, perfis, regras, restrições, validações e integrações necessárias à customização e à parametrização da solução.

3.3.3.2.3. A CONTRATADA manterá repositório de conhecimento da *Solução Integrada de Software ERP*, a qual deverá conter, no mínimo, os fluxos de trabalho mapeados, requisitos e regras de negócio, em software de repositório de conhecimento da CONTRATANTE (GitLab).

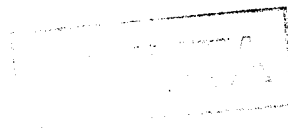
### 3.3.3.3 – Parametrizações e Customizações

3.3.3.3.1. A CONTRATADA proverá a *Solução Integrada de Software ERP*, a qual deverá atender nativamente, por parametrização ou por customização todos os requisitos relacionados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*, com a garantia de sustentabilidade da solução em futuras versões, atualizações, *releases* ou novos produtos substitutos durante a vigência contratual.

3.3.3.3.2. O desenvolvimento das customizações necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos previstos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais* serão de integral responsabilidade da CONTRATADA.

3.3.3.3.3. As customizações necessárias na *Solução Integrada de Software ERP* não poderão exceder a 20% (vinte por cento) do total de requisitos funcionais previstos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*, cuja validação pela CONTRATANTE ocorrerá por meio

CONFIDENTIAL



da análise do *Apêndice VI – Especificação da Forma de Atendimento da Solução*, preenchido pela CONTRATADA.

#### 3.3.3.4. Integrações

3.3.3.4.1. A CONTRATADA deverá desenvolver a camada de integração entre a *Solução Integrada de Software ERP* e os sistemas internos e externos da MB, conforme arquitetura sistêmica conceitual ilustrada na Figura 5 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*, e conforme os requisitos de integração estabelecidos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

3.3.3.4.2. É de responsabilidade da CONTRATADA o mapeamento das informações necessárias para a integração entre a *Solução Integrada de Software ERP* e os sistemas internos da CONTRATANTE ou externos.

3.3.3.4.3. O plano de integrações é caracterizado pelo levantamento das integrações que a *Solução Integrada de Software ERP* deverá possuir com outros sistemas, contendo, no mínimo: os dados necessários, a forma de integração e a capacidade tecnológica para integração, conforme *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

3.3.3.4.4. Durante a etapa de planejamento, pode ser identificada a necessidade de integrações com outros sistemas que não estão ilustrados na Figura 5 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*. Neste caso, as novas integrações deverão constar no plano de integrações previsto no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

#### 3.3.3.5. Migração de Dados

3.3.3.5.1. A CONTRATADA é responsável por realizar o processo de importação de dados e população das tabelas da *Solução Integrada de Software ERP*.

3.3.3.5.2. A CONTRATADA deverá, previamente à importação dos dados, realizar atividade de mapeamento das informações contidas nos sistemas legados e de tratamento necessário desses dados, de maneira a possibilitar a realização da carga inicial dos dados da solução.

3.3.3.5.3. O fornecimento dos dados dos sistemas legados mapeados pela CONTRATADA será de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.3.3.5.4. Durante a Fase de Planejamento, pode ser identificada a necessidade de se migrar dados de outros sistemas legados não listados no item 2.3 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*. Neste caso, a CONTRATADA deverá incluir os novos sistemas no plano de migração previsto no escopo do projeto e relacionado no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

3.3.3.5.5. Após a extração dos objetos de migração de seus respectivos sistemas de origem, a CONTRATADA deverá consolidar e sanear estes dados por objetos.

3.3.3.5.6. A validação pela CONTRATANTE de todos os objetos dentro do escopo do processo de migração de dados ocorrerá em ambiente não produtivo.

3.3.3.5.7. A validação dos dados, após migrados pela CONTRATADA para a *Solução Integrada de Software ERP*, será de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.3.3.5.5. O último ciclo testes será realizado em ambiente não produtivo, após a validação da integralidade dos dados migrados e atualizados pela CONTRATADA, e deve ser avaliado e



BRUNO

aprovado pela CONTRATANTE antes da migração dos dados para o ambiente de produção.

#### 3.3.3.6. Validação da Solução

3.3.3.6.1 A CONTRATADA elaborará plano detalhado de arquitetura que será implantada para atender a necessidade de acessos simultâneos previstos para a Solução Integrada de *Software ERP*, sua continuidade e escalabilidade, performance, necessidade de integrações e aspectos necessários à segurança de seus componentes e dados.

3.3.3.6.2. A CONTRATADA detalhará os cenários de testes funcionais e não funcionais planejados para o ambiente de homologação de maneira a garantir a conformidade entre os processos implementados na *Solução Integrada de Software ERP* e os requisitos previstos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

3.3.3.6.1. O serviço de implantação somente será considerado concluído com o recebimento definitivo pela CONTRATANTE dos processos de trabalho implantados e estabilizados em ambiente de execução (produção), contemplando os requisitos funcionais e não funcionais relacionados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais* e o alcance dos níveis mínimos de serviço relacionados no item 3.3.7.5.2. deste termo.

#### 3.3.3.7. Instalação

3.3.3.7.1. A CONTRATADA se responsabilizará por todos os serviços necessários à implantação da *Solução Integrada de Software ERP*, de forma a atender aos requisitos previstos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

3.3.3.7.2. A CONTRATADA realizará os serviços necessários para a completa implantação dos sete *Go Live/Rollout*, conforme previsto no item 2.1 *Bens e serviços que compõem a solução*, e nos Quadros 21 e 22 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*.

3.3.3.7.3. A CONTRATADA estabelecerá a estratégia de implantação dos *Go Live/Rollout* e o Cronograma para a sua execução, na Fase de Planejamento, conforme especificado no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

3.3.3.7.4. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente, em tempo hábil, ocorrências que possam interferir no prazo de execução de cada *Go Live/Rollout* para que a CONTRATANTE possa tomar as medidas cabíveis.

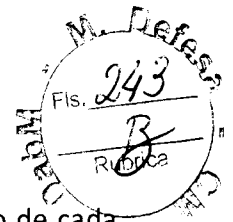
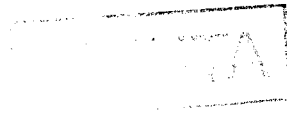
3.3.3.7.5. Os ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção da Solução Integrada de Software ERP serão fornecidos e hospedados na CONTRATANTE (*on premise*).

3.3.2.7.6. A CONTRATADA será responsável pela definição, dimensionamento e configuração dos ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção necessários para suportar a *Solução Integrada de Software ERP*, em consonância aos requisitos técnicos previstos no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*, e às premissas técnicas de configuração de ambiente computacional relacionadas no Quadro 19, do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*.

#### 3.3.3.8. Garantia Inicial da Operação

3.3.3.8.1. A CONTRATADA deverá prover mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente para o serviço de garantia inicial de operação da *Solução Integrada de*

BRUNO



*Software ERP*, cujo acompanhamento será presencial e constante após a implantação de cada um dos *Go Live/Rollout* nos ambientes de produção, conforme descrito nos Quadros 21 e 22 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*.

3.3.3.8.2. O período mínimo do serviço de garantia inicial de operação para cada um dos *Go Live/Rollout* da *Solução Integrada de Software ERP* será de 15 (quinze) dias.

3.3.3.8.3. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagem, deslocamento e alimentação da equipe designada para o serviço de garantia inicial de operação da *Solução Integrada de Software ERP*.

3.3.3.8.4. A CONTRATADA deverá apoiar a operação e o monitoramento do desempenho da *Solução Integrada de Software ERP* durante o serviço de garantia inicial de operação, bem como adotar todas as medidas necessárias para o adequado funcionamento da referida solução.

3.3.3.8.5. A CONTRATADA deverá apoiar os usuários da *Solução Integrada de Software ERP* (aprendizagem e adaptação), durante o serviço de garantia inicial de operação.

3.3.3.8.6. A CONTRATADA deverá agilizar a solução de dúvidas operacionais, a resolução de defeitos (*bugs*), o acompanhamento dos chamados de suporte técnicos, as manutenções necessárias em funcionalidades decorrentes de parametrizações e customizações, bem como eventuais parametrizações ou customizações não previstas em tempo de projeto.

### **3.3.4. Da Mudança Organizacional**

#### **Item 3 - Serviço de Gestão de Mudança Organizacional.**

3.3.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer o Serviço de Gestão de Mudança Organizacional (GMO) durante o serviço de implantação da *Solução Integrada de Software ERP*, a fim de preparar a CONTRATANTE e as OM diretamente impactadas para atuar com a nova solução de TIC, de forma eficiente e sustentada, minimizando os impactos decorrentes das mudanças nos processos e na operação dessa ferramenta em comparação ao uso do sistema legado SINGRA.

3.3.4.2. A CONTRATADA deverá submeter a aprovação da CONTRATANTE o plano de GMO, considerando, minimamente, as atividades relacionadas no Quadro 20 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*, com destaque para:

3.3.4.2.1. Elaborar e monitorar ações de mitigação de impactos organizacionais.

3.3.4.2.2. Executar as ações originadas do mapeamento de *stakeholders*.

3.3.4.2.3. Elaborar a identidade visual do projeto.

3.3.4.2.4. Definir abordagem. Elaborar, planejar e executar ações/pesquisas alinhadas ao cronograma de projeto.

3.3.4.2.5. Executar plano de comunicação (*briefing* das comunicações e demais ações).

3.3.4.2.6. Executar, monitorar e reportar status de evolução do plano de ação de impactos organizacionais e gestão de *stakeholders*.

3.3.4.2.7. Monitorar e acompanhar as respostas recebidas pelos canais de *feedback*.

3.3.4.2.8. Adequar/complementar a estratégia de repasse de conhecimento: currículo, materiais, público-alvo e infraestrutura.

3.3.4.2.9. Monitorar indicadores de aceitação de mudança.



3.3.4.2.10. Realizar as capacitações e eventos definidos no plano de GMO.

3.3.4.2.11. Monitorar clima e respostas aos *inputs* do projeto e associá-las à cultura organizacional para potencializar as ações de GMO.

3.3.4.2.12. Elaborar, planejar e aplicar a pesquisa de prontidão de mudanças alinhada ao cronograma de projeto.

3.3.4.3. A CONTRATADA deverá consolidar e apresentar os resultados da execução do plano de GMO à CONTRATANTE, mensalmente, este período será confirmado na Fase de Planejamento, conforme especificado no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

### 3.3.5. Da Capacitação

#### Item 4 - Serviço de Capacitação.

3.3.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento aos usuários-chave gestores do SAbM, bem como aos usuários finais das OMC, de modo a capacitá-los ao uso dos novos processos e recursos que foram parametrizados e/ou customizados dentro da *Solução Integrada de Software ERP*, conforme quantitativo e demanda especificados no Quadro 22 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*.

3.3.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer a capacitação na modalidade de *mentoring* aos usuários de TI da CONTRATANTE, voltada para instalação, configuração, administração e parametrização da *Solução Integrada de Software ERP*. Faz parte do escopo da capacitação o repasse do entendimento dos modelos do banco de dados, conceitual e físico, e do descritivo da estrutura dos objetos de banco de dados, dicionário de dados.

3.3.5.3. A CONTRATADA deverá elaborar o plano de capacitação dos usuários-chaves, finais e de TI, considerando a qualificação dos instrutores, tipos de cursos por perfis de usuários, o material didático, a infraestrutura, o local de realização, a avaliação do curso, o conteúdo programático e a carga horária por turma, a estratégia de implantação e demais informações pertinentes ao processo de capacitação. De modo a possibilitar, minimamente, que cada grupo de usuários, tenha condições de, empregando a *Solução Integrada de Software ERP*, executar as seguintes atividades abaixo relacionadas:

Grupo	Atividade
Usuários-chave	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar os processos do SAbM (<i>TO-BE</i>) e como foram parametrizados dentro do sistema.</li><li>• Identificar as parametrizações realizadas nos processos afetos a sua função.</li><li>• Identificar as customizações realizadas.</li><li>• Identificar as diversas soluções de TIC integradas e os impactos nos processos de negócio.</li><li>• Orientar os usuários finais no uso da <i>Solução Integrada de Software ERP</i>, em todos os seus módulos, para a execução dos processos do SAbM.</li><li>• Identificar as regras de negócio aplicáveis aos processos do SAbM.</li><li>• Entender as estruturas de dados e suas relações, podendo extrair qualquer informação para análise.</li><li>• Operar os recursos de TIC para obtenção de dados e conhecimento do</li></ul>

	<p>SAbM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar análise de dados e identificar oportunidades de melhorias nos processos do SAbM.</li> </ul>
Usuários de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter uma visão geral de todos os componentes de TIC.</li> <li>Instalar, atualizar, configurar, administrar, parametrizar e monitorar todos os componentes (incluindo integrações).</li> <li>Realizar melhorias de performance (<i>tunning</i>) com a aplicação de correções no ambiente de produção.</li> <li>Configurar e gerir os aspectos de segurança do ambiente.</li> <li>Realizar parametrizações.</li> <li>Entender as estruturas de dados que compõem a <i>Solução Integrada de Software ERP</i> e suas relações, podendo extrair dados, informação ou conhecimento para análise.</li> <li>Operar os recursos de TIC para obtenção de dados e conhecimento do SAbM.</li> <li>Realizar análise de dados e identificar oportunidades de melhorias nos processos do SAbM.</li> </ul>
Usuários finais	<ul style="list-style-type: none"> <li>Executar os processos de trabalho do SAbM.</li> </ul>

3.3.5.4. O material referente à capacitação deverá contemplar as funcionalidades dos módulos da versão da *Solução Integrada de Software ERP*, considerando os processos mapeados (*TO-BE*) que foram parametrizados e/ou customizados do SAbM, bem como abranger todas as atividades necessárias e suas respectivas regras de negócio.

3.3.5.5. A CONTRATADA deverá prover todo o material didático (impresso e/ou digital) necessário à execução da capacitação teórica e prática, com manuais e apostilas em Português (pt-br), dentre outros.

3.3.5.6. A CONTRATADA deverá estar apta a realizar treinamentos nas modalidades presencial ou on-line, a critério da CONTRATANTE.

3.3.5.7. A critério da CONTRATANTE, as capacitações dos usuários-chave e de TI poderão iniciar na Fase de Construção da solução. Os usuários finais serão capacitados na Fase de Transição da solução, previamente ao respectivo *Go Live/Rollout*, conforme Quadro 22 do Apêndice I – *Estudo Técnico Preliminar da Contratação e Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*.

3.3.5.8. A CONTRATADA será responsável pela instalação e configuração do ambiente de treinamento fornecido pela CONTRATANTE.

3.3.5.9. A CONTRATADA deverá prontificar e disponibilizar material necessário para a CONTRATANTE realizar ações complementares de capacitação dos usuários, como gravações dos treinamentos, palestras e vídeos no formato de tutorial.

3.3.5.10. Ao final de cada treinamento, os usuários da CONTRATANTE, por meio de formulário específico, realizarão a avaliação do treinamento ministrado, para emissão de termo de aceite. Na totalização das avaliações do treinamento, a CONTRATADA deverá obter o mínimo de 80% (oitenta por cento) de conceitos “bom e/ou ótimo”. Caso não atinja o índice mencionado, a CONTRATANTE deverá realizar um novo treinamento.



3.3.5.11. Após a capacitação, a CONTRATADA deverá emitir Relatório Consolidado de treinamentos realizados e usuários capacitados, contendo as seguintes informações: nome completo do participante, NIP, OM, nome do responsável pelo treinamento, período de realização, carga horária e conteúdo programático.

3.3.5.12. A CONTRATADA deverá apresentar em até 30 (trinta) dias corridos após o início da vigência do contrato, o certificado de que a empresa está autorizada pelo fabricante da solução a fornecer os treinamentos contidos no plano de capacitação.

3.3.5.13. Os profissionais selecionados pela CONTRATADA para ministrar os treinamentos deverão ser certificados e/ou autorizados pelo fabricante da *Solução Integrada de Software ERP* e possuir experiência mínima de dois anos no conteúdo abordado pelos treinamentos. A CONTRATADA deverá apresentar em até cinco dias corridos antes do início do treinamento, a comprovação da experiência técnica dos profissionais selecionados.

3.3.5.14. Todas as despesas com o deslocamento, estada e alimentação dos instrutores e demais necessidades serão de responsabilidade da CONTRATADA.

### **3.3.6. Do Serviço Técnico Especializado**

#### **Item 5 - Serviço Técnico Especializado.**

3.3.6.1. O Serviço Técnico Especializado corresponde aos serviços técnicos e de consultoria prestados pela CONTRATADA para o desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações e melhorias necessárias na *Solução Integrada de Software ERP*, ou em modificações em seu ambiente de operação, não previstas no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*, com o propósito de aperfeiçoamento do emprego e dos processos da solução contratada.

3.3.6.2. Cada demanda por Serviço Técnico Especializado será descrita em uma Ordem de Serviço, assinada pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

3.3.6.3. As Ordens de Serviço deverão detalhar o Serviço Técnico Especializado em serviços prestados ou atividades realizadas, cada qual justificado e metrificado utilizando a métrica de mensuração POR HORA.

3.3.6.4. A unidade de medida adotada na prestação dos serviços técnicos especializados corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados ao pagamento por resultados e ao atendimento dos níveis de serviços.

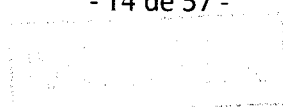
3.3.6.5. A CONTRATADA deve disponibilizar 12.000 (doze mil) horas para atender situações não previstas, durante a vigência do contrato.

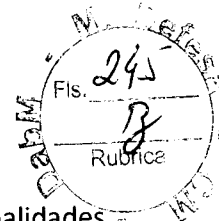
3.3.6.6. Os serviços serão realizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte das horas estimadas para os serviços contratados.

3.3.6.7. Os serviços deverão incluir planejamento prévio, contagem estimada de horas e descrição dos serviços.

3.3.6.8. Durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE publicará as mudanças nos ambientes não produtivos previamente ao ambiente de produção, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da solução, salvo determinação contrária da CONTRATANTE.

3.3.6.9. O preço unitário da hora deve incluir os custos de todo o processo necessário para produzir e entregar todos os artefatos envolvidos no atendimento da demanda, desde o





planejamento, documentação de análise até a implantação em produção das funcionalidades previstas.

3.3.6.10. As ações resultantes dos serviços técnicos especializados passarão a ser parte integrante da *Solução Integrada de Software ERP* e, portanto, passarão a integrar o escopo dos serviços de suporte técnico, cabendo à CONTRATADA atualizar o Catálogo de Serviços de Suporte Técnico.

3.3.6.11. O serviço técnico especializado compreende as seguintes obrigações:

3.3.6.11.1. Elaborar projeto incluindo minimamente as modificações que serão executadas, as janelas de execução, os eventos de indisponibilidade, a avaliação dos riscos envolvidos.

3.3.6.11.2. Efetuar todos os testes necessários para que a nova versão entre em produção conforme especificações aprovadas.

### **3.3.7. Do Suporte e Manutenção**

#### **Item 6 - Serviço de Suporte Técnico aos Usuários e de Manutenção da Solução.**

##### 3.3.7.1. Das Atualizações de Versões do Software

3.3.7.1.1. Nenhuma atualização de versão da *Solução Integrada de Software ERP*, ou de seus componentes, poderá interromper a sua operação.

3.3.7.1.2. A CONTRATADA será responsável pela eliminação de erros detectados e pela adequação da *Solução Integrada de Software ERP* às novas versões dos componentes, módulos, customizações e integrações, caso necessário, decorrentes de alterações tecnológicas, bem como qualquer outra evolução ou manutenção no produto padrão oferecido pelo fornecedor do software, sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

3.3.7.1.3. A publicação das novas versões da *Solução Integrada de Software ERP* pela CONTRATADA dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE.

3.3.7.1.4. A CONTRATADA deverá manter o suporte técnico e manutenção das versões anteriores em produção, ainda que seus componentes não tenham ainda sido atualizados para as novas versões já disponibilizadas para a CONTRATANTE.

##### 3.3.7.2. Da Manutenção das Licenças

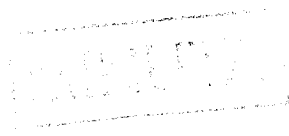
3.3.7.2.1. As licenças adquiridas pela CONTRATANTE serão mantidas pelo serviço de manutenção e evolução tecnológica da solução da CONTRATADA, o qual considera as manutenções corretivas e evolutivas para garantir o bom funcionamento dos softwares implantados, bem como as atualizações de suas versões. Portanto, o serviço de suporte técnico e manutenção da solução da CONTRATADA terá início logo após a compra de licenças da solução, que ocorrerá sob demanda e previamente aos *Go Live/Rollout*.

##### 3.3.7.3. Do Suporte ao Usuário

3.3.7.4.1. A CONTRATADA é responsável por prestar suporte e manutenção de todos os componentes, customizações e integrações da *Solução Integrada de Software ERP*, durante a vigência do contrato.

3.3.7.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer o suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE e serviços de manutenção da *Solução Integrada de Software ERP*, garantindo a eliminação de erros detectados que prejudiquem o seu pleno funcionamento e, no mínimo, o atendimento para:





- a) Apoiar e orientar os usuários na utilização do sistema, dirimindo dúvidas e problemas.
- b) Identificar e verificar as causas de erros ou mau funcionamento da solução.
- c) Orientar sobre as soluções de erros ou mau funcionamento da solução.
- d) Orientar sobre as instalações de novas versões da solução.
- e) Proporcionar agilidade na utilização da solução, com o acesso rápido e ágil à equipe de especialistas para o auxílio no encontro das melhores alternativas para a resolução de problemas encontrados.
- f) Esclarecer funcionalidades, apontando soluções aos problemas apresentados.
- g) Prestar informações claras e concisas, observando a procedimentos padronizados.
- h) Analisar as demandas dos usuários por meio de boas práticas de mercado e de um manual de soluções comuns para os problemas apresentados.
- i) Construir uma base de conhecimento disponível aos usuários.
- j) Registrar e categorizar todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas, bem como as alternativas de resolução e as soluções adotadas.

#### 3.3.7.4. Do Registro de Chamados:

3.3.7.4.1. Para cada problema reportado ou para cada necessidade de apoio ao usuário deverá ser aberto um chamado.

3.3.7.4.2. Os chamados deverão ser registrados em sistema informatizado de gestão de atendimento (*service desk*) da CONTRATADA, para fins de controle, acompanhamento e formação de histórico por chamado.

3.3.7.4.3. Para cada chamado, o sistema deverá atribuir número de protocolo para registro, controle e acompanhamento e para efetivar o registro do histórico de ações e atividades realizadas.

3.3.7.4.4. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados (computados) em horas ou dias a partir do registro do chamado de suporte.

3.3.7.4.5. Em caso de reclassificação do nível de severidade do chamado, será iniciada nova contagem de prazo, conforme o novo nível estabelecido, e os prazos serão iniciados a contar do evento da reclassificação.

3.3.7.4.6. O chamado técnico somente poderá ser considerado concluído após o usuário da CONTRATANTE encerrá-lo.

3.3.7.4.7. Caso a solução apresentada não repare o defeito, a CONTRATANTE comunicará a recusa de recebimento da solução e a contagem do tempo será retomada do ponto e severidade em que foi interrompida.

3.3.7.4.8. Os chamados poderão ser solucionados de maneira remota ou presencial, a critério da CONTRATANTE.

#### 3.3.7.5. Dos Níveis de Severidade

3.3.7.5.1. O nível de severidade dos chamados será informado no momento de abertura, podendo ser alterado (reclassificado).



3.3.7.5.2. Os serviços de suporte técnico deverão atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro abaixo:

Severidade	Descrição	Limite para o Início do Atendimento	Limite para a Solução do problema
1	Chamados referentes a emergência ou problemas críticos com ambiente paralisado ou interrupção da solução.	2 horas úteis após abertura do chamado.	6 horas úteis após a partir do início do atendimento.
2	Chamados relacionados a problema grave, prejudicando parcialmente o funcionamento da solução, com parada de funcionamento de um ou mais módulos, componentes ou integrações, ou grava degradação de performance.	4 horas úteis após abertura do chamado.	8 horas úteis após abertura do início do atendimento.
3	Problema afeta um fluxo específico do negócio, ou problema intermitente que não impacta o funcionamento da solução.	6 horas úteis após abertura do chamado.	1 dia útil após o início do atendimento.
4	Outras Situações	24 horas úteis após abertura do chamado.	2 dias úteis após o início do atendimento.

3.3.7.5.3. Caso o início do atendimento do chamado ou a solução do problema não ocorram no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 2% (dois por cento) por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).

3.3.7.5.4. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá determinar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade.

#### 3.3.7.6. Monitoramento do Atendimento e da Solução dos Chamados

3.3.7.6.1. Os chamados, quando não receberam atendimento ou não forem solucionados no tempo definido, serão escalados para nível de severidade imediatamente superior. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução do problema serão ajustados para o novo nível de severidade, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

3.3.7.6.2. A contagem de prazo dos chamados com severidade escalonada será reiniciada. Assim, a notificação de escalação do nível de severidade à CONTRATADA deverá ser considerada como a abertura do chamado, mantidas as sanções porventura aplicadas em virtude de chamado anterior.

3.3.7.6.3. Todo encerramento de chamado deverá ser autorizado pela CONTRATANTE.

3.3.7.6.4. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas autorizadas pela CONTRATANTE para abrir e para autorizar o fechamento de chamados. Cada pessoa cadastrada deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar uso indevido por pessoa não autorizada.

3.3.7.6.5. A exigência, pela CONTRATANTE, de atendimento presencial para o atendimento e solução de um chamado com níveis de severidade 1 ou 2, não implica nenhuma cobrança adicional.

### **3.4. Do Não Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. Em função da natureza do serviço, verifica-se que a solução de TIC a ser contratada não pode ser parcelada em itens independentes, nos termos do §1º do art. 23 da Lei nº 8.666/1993. Considerando, ainda, que as atividades previstas neste Termo de Referência são constituídas de um conjunto de serviços de TIC inter-relacionados para a garantia da implantação e sustentação da *Solução Integrada de Software ERP*, fundamentais e indispensáveis para a operação das cadeias logísticas da MB.

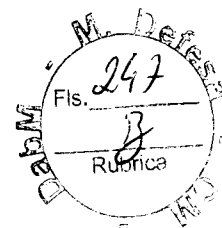
Ressalta-se ainda, que o desmembramento da solução de TIC acarretaria prejuízos à instituição, pois inviabilizaria a devida execução do objeto, levando em consideração aspectos de ordem técnica e econômica. Portanto, em virtude das especificidades entre os itens da solução e dos prejuízos decorrentes de seu desmembramento, o objeto da presente licitação será agrupado em um único lote, conforme autorizado pela Súmula 247, do Tribunal de Contas da União.

### **3.5. Dos Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. A solução de TIC a ser contratada é a *Solução Integrada de Software ERP*, nomeada SINGRA-GCV, cujo objetivo é modernizar todo o sistema de gerenciamento das cadeias logísticas de Abastecimento da Marinha. Assim, será possível incorporar as melhores práticas de mercado visando a promover o aumento de desempenho das funções logísticas Suprimento e Transporte e, por conseguinte, obter os seguintes benefícios para a MB:

- a) Aperfeiçoar o desempenho da Logística da MB;
- b) Integrar os processos de trabalho das funções logísticas Suprimento, Transporte e Manutenção;
- c) Otimizar processos de trabalho, com a automatização e a integração de processos será possível identificar atividades que possam ser melhoradas;
- d) Adotar modelos e processos de referências consolidados mundialmente;
- e) Aumentar a eficiência e eficácia operacional, com o menor tempo para entrega de produtos e serviços às Organizações Militares Consumidoras;
- f) Implantar uma arquitetura de TIC com suporte a gestão da informação e conhecimento;
- g) Garantir a atualização tecnológica contínua; uma vez que a ferramenta de TIC será mantida e evoluída por processos técnicos de TIC geridos em parceria com a empresa contratada;
- h) Garantir a aderência as premissas de governança de TIC, como a Lei Geral de Proteção de Dados e o Plano de Implantação de Software Livre da MB, pela adoção do Sistema Operacional Linux Ubuntu nas Estações de Trabalho da MB;
- i) Prover maior confiabilidade e segurança dos dados (base de dados centralizada e padronizada);
- j) Disponibilizar informações em tempo real e com suporte a inteligência de negócios baseada na tecnologia de BI para a tomada de decisão estratégica;
- k) Implementar a integração com sistemas externos a MB, como o SIAFI, com vistas ao controle e transparência da utilização dos recursos financeiros junto ao Governo Federal; e
- l) Ser capaz de fornecer a previsão de demanda de necessidades de material para reposição dos níveis de estoque por meio de tarefas de aprendizagem de máquina (*machine learning*), como estimula a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial, isto é, o uso de tecnologias

disruptivas.



## 4 – DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Dos Requisitos de Negócio

4.1.1. A *Solução Integrada de Software ERP* deverá atender nativamente, por parametrização ou por customização todos os requisitos funcionais relacionados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

### 4.2. Dos Requisitos de Capacitação

4.2.1. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de capacitação relacionados no item 3.3.5. *Da Capacitação*.

### 4.3 Dos Requisitos Legais

4.3.1. A *Solução Integrada de Software ERP* deverá considerar a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.3.2. O planejamento desta Contratação foi elaborado à luz dos dispositivos legais:

4.3.2.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.3.2.2. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.3.2.3. Decreto Federal nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta a licitação, na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.2.4. Instrução Normativa SGD/ME nº1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.2.5. As empresas em regime de consórcio, constituídos de acordo com os artigos 278 e 279 da Lei 6.404/76, poderão participar desta licitação, desde que atendidas as determinações contidas no art. 42, do Decreto 10.024/19.

4.3.3 A relação acima é meramente exemplificativa, frisando-se que a ausência de previsão expressa de qualquer legislação neste termo, não exige a CONTRATADA de cumprir a todas as normas e legislações vigentes aplicáveis ao objeto desta licitação.

### 4.4. Dos Requisitos de Manutenção

4.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de suporte técnico aos usuários e de manutenção dos módulos da *Solução Integrada de Software ERP* implantada, durante a vigência do contrato, a fim de garantir o apoio operacional ao seu uso e a sua evolução tecnológica, conforme definido no item 3.3.7. *Do Suporte e Manutenção*.

4.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de comunicação para a CONTRATANTE obter

informações sobre as novas versões da solução, as quais poderão ser correções, alterações ou acréscimos de funcionalidades, alterações ou acréscimo de novos parâmetros de sistema, como também, qualquer nova necessidade de alteração da infraestrutura tecnológica da solução. O pacote da nova versão ou *release* deverá conter o roteiro de instalação, documentação técnico-operacional atualizada e plano de testes para comprovação do funcionamento da nova versão ou *release*.

4.4.3. A CONTRATADA deverá prover toda a documentação técnica produzida durante a execução dos serviços ou dos produtos do projeto, em Português (PT-BR).

4.4.4. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, antecipadamente, o cronograma com as manutenções programadas ou atualizações da solução, incluindo-se aquelas em razão de caso fortuito, como alterações na legislação, vulnerabilidades de segurança, erros ou inconsistências críticas identificadas.

4.4.5. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional e técnica para prestar o serviço de customização para o desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações e melhorias necessárias na *Solução Integrada de Software ERP* durante a vigência do contrato.

#### **4.5. Dos Requisitos Temporais**

4.5.1 A CONTRATADA deverá entregar os itens do objeto dentro dos prazos previstos no cronograma detalhado do projeto, especificado como um entregável no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação* e o *Apêndice IV - Cronograma Físico-Financeiro*.

4.5.2 Excepcionalmente, os prazos previstos poderão ser repactuados com a CONTRATANTE, caso as atividades tenham sido prejudicadas por algum caso fortuito ou de força maior, ou que a CONTRATADA não tenha dado causa.

#### **4.6. Dos Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. Toda a documentação técnica produzida durante a execução dos serviços e os produtos de software do projeto são de propriedade da CONTRATANTE.

4.6.2. A CONTRATADA será responsável pela manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar tais documentos, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE.

4.6.3. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções administrativas e contratuais cabíveis, sem prejuízo de indenização por perdas e danos.

4.6.4. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão assinar um Termo de Responsabilidade Individual expedido pela CONTRATANTE, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desses, salvo se expressamente autorizado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.6.5. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou



oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.

4.6.6. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.

4.6.7. As obrigações constantes deste documento não serão aplicadas às informações que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4.6.8. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

4.6.9. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e dos seus profissionais, que atuarão direta ou indiretamente na execução do contrato, sobre a existência deste Termo de Referência bem como da natureza sigilosa das informações e das suas obrigações assessorias quanto à manutenção de sigilo.

4.6.10. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.6.11. Todo e qualquer equipamento utilizado no projeto pela CONTRATADA que necessite utilizar recursos de rede da CONTRATANTE, deverá atender aos requisitos de segurança e padrões de configuração estabelecidos pela MB.

4.6.12. A CONTRATADA deverá definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato.

4.6.13. A proteção de dados pessoais é tratada pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), referida no item 4.3.1 deste documento, e deverá ser atendida.

#### **4.7. Dos Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, a CONTRATADA deve realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e aqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua Português (pt-br).

4.7.2. Quanto aos aspectos ambientais, deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na



SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA

Instrução Normativa STLI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

4.7.3. A CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o Art. 3º da Lei no 8.666/1993, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

4.7.4. Os itens objetos deste termo deverão contemplar os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, quando for o caso:

I – que sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável;

II – que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

III – que devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

IV – que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs);

V – que viabilizem o incentivo ao desenvolvimento de sistemas de gestão ambiental e empresarial voltados para a melhoria dos processos produtivos e ao reaproveitamento dos resíduos sólidos, incluídos a recuperação e o aproveitamento energético; e

VI – Os produtos preservativos de madeira e seus ingredientes ativos, inclusive importados, só podem ser fabricados, consumidos ou postos à venda se estiverem previamente registrados no IBAMA, à exceção dos preservativos destinados à experimentação e ao uso domissanitário.

4.7.5. Para TODOS os itens relacionados no item 1.1 deste termo, cuja atividade de fabricação ou industrialização é enquadrada no Anexo I da Instrução Normativa IBAMA nº 6, de 15/03/2013, só será admitida a oferta de produto cujo fabricante ou comerciante (dependendo do enquadramento na tabela do Anexo I) esteja com o registro válido junto ao CTF (Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais), instituído pelo artigo 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981.

4.7.6. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto ou equipamento que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a Camada de Ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

#### **4.8. Dos Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. A CONTRATADA é responsável por implementar e garantir o funcionamento da *Solução Integrada de Software ERP*, que deverá atender nativamente, por parametrização, customização ou integração, todos os requisitos relacionados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA

4.8.2. A CONTRATADA deverá conceber a arquitetura tecnológica da *Solução Integrada de Software ERP*, de acordo com o especificado no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*, visando a suportar o volume de dados e o número de acessos simultâneos de usuários previstos, a fim de garantir a continuidade, a escalabilidade, a segurança e o desempenho da solução durante a vigência contratual.

4.8.3. A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações manipuladas na *Solução Integrada de Software ERP*.

4.8.4. O acesso dos usuários à *Solução Integrada de Software ERP* deverá ser realizado exclusivamente por meio de navegadores WEB.

4.8.5. A CONTRATADA deverá projetar os seus serviços considerando tecnologias abertas e padronizadas para a internet, como HTTP, XML, JSON etc, e, sempre que possível, utilizar soluções de código aberto (*open source*).

4.8.6. A *Solução Integrada de Software ERP* não deverá possuir componentes tecnológicos que dependam de acesso externo à rede da CONTRATANTE para o seu correto funcionamento.

4.8.7. A *Solução Integrada de Software ERP* deverá ser acessível apenas por meio da rede interna da MB (RECIM). Todavia, caso algum processo de negócio, para o seu correto e eficiente funcionamento, necessite de acesso externo à RECIM, a CONTRATADA deverá prover soluções tecnológicas aprovadas pela CONTRATANTE, que garantam o isolamento seguro em rede apartada (DMZ), tais como: separação de bases de dados e criação de integrações adicionais.

4.8.8. A *Solução Integrada de Software ERP* será contratada na modalidade *on premise* e todas as informações manipuladas por seus componentes serão persistidas, unicamente, em ambiente fornecido e hospedado na CONTRATANTE.

4.8.9. A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE um desenho e relação de todos os *softwares* e tecnologias empregadas, e respectivas versões que compõem a *Solução Integrada de Software ERP*.

#### 4.9. Dos Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer e garantir os serviços necessários à execução dos Go Live/Rollout referentes à implantação da *Solução Integrada de Software ERP* em produção, os quais seus entregáveis, mínimos, estão descritos no *Apêndice III - Detalhamento dos Entregáveis do Serviço de Implantação*, com profissionais qualificados ou parceiros certificados, responsabilizando-se pelos serviços executados por qualquer uma das situações.

4.9.2. A CONTRATADA deverá realizar o planejamento do Projeto de Implantação da *Solução Integrada de Software ERP* baseado nas práticas recomendadas pelo PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) do PMI (*Project Management Institute*) ou utilizando métodos híbridos de gestão de projetos, mesclando práticas dos modelos tradicionais e ágeis, desde que aprovado previamente pela CONTRATANTE.

4.9.3. A CONTRATADA deverá possuir profissionais qualificados nos termos do item 4.13. *Requisitos para Formação da Equipe*, a fim de promover a análise e a melhoria dos processos de negócio da CONTRATANTE durante a implantação da *Solução Integrada de Software ERP*, responsabilizando-se pelos serviços executados por qualquer uma das situações.

4.9.4. A CONTRATADA deverá fornecer propostas de melhorias no processo de negócio a

serem aprovadas pela CONTRATANTE, durante a parametrização e customização da *Solução Integrada de Software ERP*.

4.9.5. A CONTRATADA deverá possuir profissionais qualificados ou parceiros certificados nos termos do item 4.13. *Requisitos para Formação da Equipe* para a execução das atividades relacionadas à migração dos dados dos sistemas legados para a *Solução Integrada de Software ERP*, responsabilizando-se pelos serviços executados por qualquer uma das situações. A equipe responsável por tais atividades deverá ter domínio das estruturas de dados internas da solução e ser capaz de prover soluções para eventuais problemas encontrados durante o processo.

4.9.6. A CONTRATADA deverá possuir experiência comprovada em projetos de solução empresarial de software integrado para implementação da *Solução Integrada de Software ERP*.

4.9.7. A CONTRATANTE poderá, em tempo de projeto e em acordo com a CONTRATADA, complementar os critérios de aceitação dos artefatos produzidos durante a execução do projeto.

#### **4.10. Dos Requisitos de Implantação**

4.10.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos de implantação relacionados no item 3.3.3. *Do Serviço de Implantação*.

4.10.2. A CONTRATADA efetuará a implantação da *Solução Integrada de Software ERP* com o objetivo de obter ao final do processo, a versão estável do sistema instalado, parametrizado, customizado, integrado e operando de acordo com os requisitos funcionais e não funcionais especificados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais*.

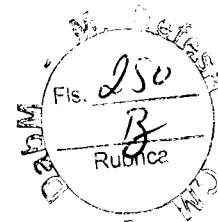
4.10.3. A CONTRATADA estabelecerá um Plano de Implantação, o qual incluirá os *Go Live/Rollout* da *Solução Integrada de Software ERP*, previstos no Quadro 22 do *Apêndice I – Estudo Técnico Preliminar da Contratação*.

4.10.4. O Plano de Implantação deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, de forma a garantir:

- a) O menor impacto possível aos processos de apoio do SAbM;
- b) O menor impacto possível aos usuários do SAbM que poderão precisar utilizar simultaneamente a *Solução Integrada de Software ERP* e os sistemas legados;
- c) Implantação incremental e controlada por processos, considerando os tipos de usuários e OM responsáveis pelo SAbM, com as respectivas parametrizações, customizações, integrações e cargas de dados necessárias; e
- d) A elaboração e execução de testes unitários e integrados controlados e necessários para a validação dos requisitos funcionais e não funcionais em ambientes separados do ambiente de produção. Todas as evidências dos resultados deverão ser registradas e apresentadas para a CONTRATANTE.

4.10.3. Antes da entrada de qualquer versão/componente da solução em ambiente produtivo, a CONTRATADA deverá seguir, minimamente, os seguintes procedimentos:

- a) Utilizar em homologação a última versão estável da solução contendo as parametrizações, customizações, integrações e carga de dados previstas;
- b) Executar os testes unitários e integrados em ambiente de homologação;
- c) Executar os testes unitários e integrados em conjunto com a equipe de projeto da CONTRATANTE, equipe técnica e usuários-chave em momentos distintos ou de acordo com a orientação da CONTRATANTE;



- d) Registrar todos os resultados obtidos durante os testes;
- e) Avaliar resultados obtidos com a CONTRATANTE;
- f) Revisar e ajustar, caso necessário. Em caso de ajustes, todo o ciclo se repete; e
- g) Obter formalmente a autorização da CONTRATANTE antes da instalação em ambiente produtivo.

4.10.4. A CONTRATADA deverá cumprir os demais requisitos de implantação relacionados no item 3.3.3 deste termo.

4.10.5. O serviço de implantação somente será considerado concluído com o recebimento definitivo pela CONTRATANTE dos processos de trabalho implantados e estabilizados em ambiente de execução (produção), contemplando os requisitos relacionados no *Apêndice II – Especificação dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais* e o alcance dos níveis mínimos de serviço, quando ocorrerá a emissão do Termo de Recebimento Definitivo desse serviço.

#### **4.11. Dos Requisitos de Garantia e Suporte Técnico e Manutenção da Solução**

4.11.1. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de suporte técnico e manutenção da solução, relacionados no item 3.3.7. *Do Suporte e Manutenção*.

4.11.2. A CONTRATADA compromete-se a efetuar as necessárias manutenções corretivas relativas aos componentes, módulos, parametrizações, customizações e integrações da *Solução Integrada de Software ERP*, sem ônus adicional à CONTRATANTE, pelo período de 180 (cento e oitenta) dias a contar da homologação do encerramento da Ordem de Serviço.

4.11.3. O prazo é contado a partir da homologação e aceite formal da Ordem de Serviço da customização e abrange todas as funcionalidades produzidas ou alteradas pela CONTRATADA.

4.11.4. No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues, que compreendem, dentre outros, as imperfeições percebidas, a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal da *Solução Integrada de Software ERP* ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos.

#### **4.12. Dos Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. Todas as comprovações de experiência deverão ser demonstradas por intermédio de currículo profissional e conjunto de atestados da CONTRATADA ou de seus profissionais, que totalizados, atendam as qualificações mínimas exigidas (item 4.13.2) para a garantia da implantação e da sustentação da *Solução Integrada de Software ERP*, firmados por entidades da Administração Pública, direta ou indireta, ou por empresa privada.

#### **4.13. Dos Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. Considera-se como profissionais da CONTRATADA os indivíduos que contribuam com seu trabalho para a execução do objeto deste termo, de maneira remota ou presencial, que possuam relação de emprego ou que prestem serviços para a CONTRATADA.

4.13.2. A CONTRATADA será a responsável pela seleção dos profissionais para a formação da equipe de projeto para a execução da implantação da *Solução Integrada de Software ERP*, que será descrito no Plano de Gerenciamento do Projeto e validado pela CONTRATANTE. Na composição dessa

equipe, a CONTRATADA deverá prever, minimamente, os seguintes perfis e habilidades profissionais:

Perfil	Habilidade
Gerente de Projeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de cinco anos em gestão de projetos para a implantação dos componentes da solução, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Certificação <i>PMI, SCRUM Master</i> ou similar.</li> <li>• Planejar e gerenciar o projeto conforme a metodologia escolhida.</li> <li>• Relacionar-se com toda a equipe da CONTRATADA e da CONTRATANTE durante a realização do projeto, a fim de buscar o alinhamento adequado.</li> <li>• Garantir a entrega do projeto dentro do prazo, custo, qualidade e escopo definido.</li> <li>• Acompanhar o andamento do projeto conforme os indicadores definidos na metodologia escolhida.</li> <li>• Acompanhar o andamento do projeto para garantir a disponibilidade dos recursos humanos e resolução de possíveis conflitos que possam impactar o projeto.</li> <li>• Comunicar imediatamente a CONTRATANTE eventuais desvios em prazos ou escopo.</li> <li>• Ter conhecimento e experiência dos componentes que formam a <i>Solução Integrada de Software ERP</i> de forma a ter uma visão holística de toda a solução, considerando a integração e a relação de seus componentes.</li> <li>• Orientar e avaliar o trabalho e a qualidade da equipe da CONTRATADA.</li> <li>• Realizar reuniões de acompanhamento do projeto com a CONTRATANTE.</li> <li>• Coordenar a realização dos testes integrados da solução.</li> <li>• Atuar como preposto, a critério da CONTRATADA.</li> </ul>
Analista de Requisitos e Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos em levantamento de requisitos, regras de negócio e mapeamento de processos, considerando projetos de complexidade e escopo similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Experiência mínima de um ano no uso de componentes da solução, considerando projetos de complexidade e porte similar ao objeto desta contratação.</li> <li>• Analisar e redesenhar os processos de negócio da CONTRATADA tratando possíveis e necessárias alterações de procedimentos, de forma a adequá-los ao padrão de mercado oferecido nativamente pelos componentes da solução.</li> <li>• Levantar os requisitos e regras de negócio necessários à parametrização/customização dos componentes da solução.</li> </ul>
Consultor Funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência mínima de três anos em parametrização e implementação dos componentes da solução, considerando</li> </ul>