

 PETROBRAS	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA				Nº: Numeração conforme N-1710 (Campo 15 da N-381)					
	PROGRAMA:								Folha 1 de <u>102+02</u>	
	ÁREA:									
TÍTULO:								SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES		
Opcional (ver campo 18 da N-381)										
ÍNDICE DE REVISÕES										
REV.	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS									
0	Edição original. (Arial 10; alinhamento à esquerda)									
	REV. 0	REV. A	REV. B	REV. C	REV. D	REV. E	REV. F	REV. G	REV. H	
DATA		Arial 8								
PROJETO	(7) Idem	Arial 8								
EXECUÇÃO	(8)	Arial 8								
VERIFICAÇÃO	(24)	Arial 8								
APROVAÇÃO	(25)	Arial 8								
AS INFORMAÇÕES DESTES DOCUMENTOS SÃO PROPRIEDADE DA PETROBRAS, SENDO PROIBIDA A UTILIZAÇÃO FORA DA SUA FINALIDADE.										

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 2 de 102
	TÍTULO: SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES		

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A PETROBRAS colocará sob a responsabilidade da CONTRATADA um conjunto de aplicações, denominado Acervo de Aplicações Críticas de Negócio, que será referenciado neste documento apenas como Acervo. A CONTRATADA deve garantir o correto funcionamento das Aplicações, em todos os ambientes, de forma que se mantenham estáveis e funcionais.

A CONTRATADA deverá ser capaz de projetar, especificar e implementar aplicações que atendam às necessidades das funções de negócio da PETROBRAS.

Cada aplicação do Acervo possui um prontuário com informações que auxiliam na prestação dos serviços objeto deste contrato, conforme Item 6 deste anexo.

A composição do Acervo está distribuída nas plataformas de desenvolvimento Java e Microsoft (Dot Net, ASP e VB). Mas, por tratar-se de um Acervo diversificado, serão encontradas Aplicações em plataforma de desenvolvimento C++, Centura, Cold Fusion, Flex, PHP, Delphi, Lumis, Filenet P8, Oracle BPM e Weblogic Portal dentre outras.

No Acervo existem aplicações que necessitam do uso de assinatura digital para sua execução. Desta forma a equipe de desenvolvimento da CONTRATADA assim como a de sustentação necessitarão do uso de assinaturas digitais para os testes das aplicações. A CONTRATADA deve fornecer os recursos necessários para que este serviço seja realizado sem ônus adicional para a PETROBRAS.

Durante a execução do contrato poderá haver absorções de aplicações de outras tecnologias, neste caso haverá negociação com a CONTRATADA.

1.1. Serviço de Sustentação de Aplicações

Consiste em garantir o correto funcionamento das Aplicações, em todos os ambientes, de forma que se mantenham estáveis e funcionais. O serviço de Sustentação de Aplicações engloba as atividades descritas a seguir.

1.1.1. Atividades de Suporte Especializado

Consiste em fornecer esclarecimento, ajuda especializada e/ou acompanhamento para utilização das Aplicações, sem a realização de nenhum tipo de intervenção no código da Aplicação, através de acompanhamento não presencial.

1.1.2. Atividades de Correção

Consiste em identificar e eliminar os defeitos nas Aplicações do Acervo. Os chamados de correção serão categorizadas nos seguintes tipos, a saber:

a) Corretiva Emergencial

Visa corrigir erros que prejudiquem a operação da Aplicação ou afetem o negócio do cliente e/ou a imagem da PETROBRAS.

b) Corretiva Não Emergencial

Visa corrigir erros que não sejam impeditivos à operação da Aplicação e que não estejam causando prejuízos nem aos clientes, nem a PETROBRAS.

1.1.3. Atividades de Gerenciamento das Aplicações

Consiste em garantir a estabilidade, operacionalidade, confiabilidade e integridade das aplicações do Acervo, através do acompanhamento do seu comportamento e intervenções quando necessário.

1.1.4. Atividades de Intervenção Técnica

Consiste em executar melhorias técnicas nas Aplicações, visando diminuir a incidência de problemas futuros, melhoria de desempenho, qualidade e usabilidade, sem alteração em funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, aumentando assim a confiabilidade, o desempenho e a manutenção das mesmas.

1.1.5. Atividades de Atendimentos de Operação

Consiste em garantir a operacionalidade e a integridade das Aplicações, sem a realização de nenhum tipo de intervenção no código das mesmas. As tarefas a serem executadas estão definidas no Catálogo de Sustentação da TIC, Anexo I-A, cuja coluna 'Atividade' seja identificada como "Atendimento de Operação".

1.1.6. Atividade de Transferência de Conhecimento de Aplicação

Consiste na elaboração e execução do Plano de Transferência de Conhecimento endereçando todas as atividades necessárias para a completa transferência de conhecimentos tácitos e explícitos da Aplicação do Acervo, visando garantir o repasse de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela PETROBRAS ou CONTRATADA por ela designada.

1.2. Serviço de Desenvolvimento da Aplicação

Este serviço corresponde ao desenvolvimento de novas aplicações, evoluções, adaptações e pequenas intervenções em aplicações do acervo sustentado pela CONTRATADA, sendo composto pelas seguintes atividades:

- Definição da Visão da Solução
- Definição da Aplicação
- Construção da Aplicação
- Atendimento de Desenvolvimento de Aplicações

Dentro deste serviço poderá ser solicitado a atualização tecnológica de uma Aplicação do Acervo que esteja construída em uma plataforma obsoleta, por exemplo, o redesenvolvimento da mesma Aplicação na plataforma JAVA ou NET.

As atividades descritas dentro deste serviço podem ser solicitadas de forma isolada, sem necessidade de sequenciamento ou obrigatoriedade de que alguma atividade seja realizada como predecessora ou sucessora.

1.2.1. Atividade de Definição da Visão da Aplicação

Consiste em buscar fornecer uma descrição de alto nível do escopo da solução proposta para o desenvolvimento de uma ou mais aplicações, assim como um conjunto de estimativas de prazo, duração e esforço para sua execução.

1.2.2. Atividade de Definição da Aplicação

Consiste em buscar o entendimento, registrar e priorizar os requisitos da Aplicação com a elicitación e o detalhamento dos requisitos funcionais e não funcionais planejados para execução nas primeiras iterações da AS de Desenvolvimento da Aplicação, assim como definir uma melhor estimativa de duração e esforço para execução do desenvolvimento da demanda com um maior entendimento geral da mesma.

1.2.3. Atividade de Construção da Aplicação

Consiste em gerenciar, projetar, implementar, testar e entregar uma Aplicação aderente aos padrões de qualidade da PETROBRAS.

A CONTRATADA será responsável pela gestão do projeto de desenvolvimento, pela especificação dos requisitos, pelo desenho da solução e pela qualidade da Aplicação entregue.

É de responsabilidade da CONTRATADA garantir a correta implantação da Aplicação em todos os ambientes, salvo situações acordadas com a PETROBRAS.

1.2.4. Atividade de Atendimento de Desenvolvimento de Aplicações

Consiste em executar pequenas intervenções nas aplicações do Acervo, que não se caracterizam como um Serviço de Sustentação da Aplicação, devido a sua eventualidade. Estes atendimentos estão descritos no Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento da TIC, Anexo I-B.

2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão realizados de acordo com as normas, procedimentos e padrões vigentes na PETROBRAS, que serão disponibilizados para a CONTRATADA na etapa de passagem de conhecimento do Setup do Contrato, conforme Item 10 deste anexo.

A forma de comunicação entre a PETROBRAS e a CONTRATADA, bem como os papéis e responsabilidades estão descritos no Item 7 deste anexo.

Os prazos de execução de cada serviço são explicados no Item 4 deste anexo.

Para todas as linhas de serviço deste contrato serão considerados dias úteis de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

As formas de pagamento e as penalidades decorrentes do não cumprimento das metas de qualidade e o acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços são abordados nos itens 5 e 9 deste anexo, respectivamente.

A responsabilidade técnica pela execução destes serviços será da CONTRATADA.

Durante o período de Inicialização do Contrato será apresentada a estrutura de funcionamento das Mesas de Atendimento específicas para uso da CONTRATADA nos serviços de Sustentação e Atendimento de Desenvolvimento e como será feita a distribuição das Aplicações dos Acervos.

A PETROBRAS poderá, conforme características do Acervo, organizar a gestão das suas Aplicações em Mesas de Atendimento separadas. A consolidação de cada indicador, descrito no Item 9 deste Anexo, ocorrerá independentemente do número de Mesas de Atendimento sob



responsabilidade da CONTRATADA para a gestão do Acervo deste contrato. Porém, a critério da PETROBRAS, um acompanhamento individual por Mesa de Atendimento poderá ser realizado para fins de aferição da qualidade do serviço prestado.

As rotinas de trabalho descritas a seguir poderão ser alteradas pela PETROBRAS, em caso de adequação às necessidades do negócio, ou a partir de sugestão da CONTRATADA, com o objetivo de melhorar o serviço prestado. Toda alteração será previamente analisada em conjunto e a data de início da aplicação da nova rotina será negociada entre ambas as partes. Estas alterações não deverão gerar ônus para a PETROBRAS.

2.1. Serviço de Sustentação de Aplicações

As solicitações referentes a este serviço serão registradas na Ferramenta de Gestão de Solicitações (FGS) e repassadas, pelo Service Desk da TIC, para a devida Mesa de Atendimento da CONTRATADA, seguindo as instruções contidas no Kit Atendimento de cada Aplicação.

Para este serviço o regime de atendimento das solicitações será o administrativo, com atendimento em dias úteis, de 8:00 às 18:00 horas, observada as seguintes exceções:

- Solicitações previstas para serem realizadas em regime 24x7, conforme Catálogo de Sustentação; as quais deverão ter atendimento ininterrupto em qualquer dia e horário.
- Solicitações classificadas como “Urgente”; as quais deverão ter atendimento ininterrupto em qualquer dia e horário.

Todas as Mesas de Atendimento deverão ser constantemente monitoradas pela CONTRATADA, através da FGS utilizada pela PETROBRAS, visando o pronto atendimento aos registros abertos.

Os registros serão atendidos com base nas informações contidas no Catálogo de Sustentação da TIC, Anexo I-A, que será referenciado apenas como Catálogo. Cada serviço cadastrado no Catálogo possui um tempo de atendimento para sua resolução, SLA em horas, definido em função de sua complexidade.

Excepcionalmente, serviços cuja coluna “Agrupamento” do Catálogo de Sustentação esteja definida como “Atendimento Programado” ou “Operação Assistida” não possuirão SLAs associados devido às características de tais serviços, os quais consistem na atuação da equipe da CONTRATADA, de forma presencial ou remota, em um período específico, previamente programado com PETROBRAS. Caso haja a necessidade de execução destes serviços fora do

horário Administrativo a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 4 (quatro) horas úteis.

A alteração do Catálogo é de responsabilidade da PETROBRAS. Entretanto a CONTRATADA será informada sempre que houver a necessidade de alteração nos serviços do Catálogo. Toda alteração (inclusão, alteração e exclusão de um serviço) será previamente analisada com a CONTRATADA e a data da publicação final pela PETROBRAS, será negociada entre ambas as partes.

A CONTRATADA deverá iniciar as atividades necessárias para o atendimento do registro, de acordo com a prontidão definida no padrão PETROBRAS.

Cada registro aberto deverá ser analisado e categorizado na FGS de acordo com a natureza do serviço do Catálogo, segundo a codificação indicada na coluna “Categoria Operacional“, devendo ser executado, conforme o padrão, procedimento e/ou instrução indicado na coluna “Orientação para Execução”.

Caso seja necessária a atuação de equipe técnica da TIC da PETROBRAS durante um atendimento, deverá ser encaminhada pela CONTRATADA uma tarefa para uma mesa de atendimento da PETROBRAS, e o registro colocado com o status “pendente TIC” na FGS até a conclusão desta participação.

O Gestor de Mesa poderá solicitar que registros abertos na FGS tenham uma atuação prioritária pela CONTRATADA. Esta indicação poderá ocorrer pontualmente em cada registro ou baseado em algum parâmetro informado previamente, neste caso, a CONTRATADA não precisará da indicação do Gestor da Mesa e poderá iniciar o atendimento priorizado imediatamente. Os registros priorizados receberão os pesos de “Importante” ou “Urgente” dependendo da indicação fornecida pelo Gestor da Mesa e seu prazo de atendimento será ajustado respectivamente conforme Item 4.1 deste Anexo.

A PETROBRAS poderá assumir um Registro que esteja sendo atendido pela Mesa de Atendimento da CONTRATADA, caso ocorra uma das situações relatadas a seguir:

- a) A CONTRATADA solicite intervenção da PETROBRAS devido à complexidade do problema;
- b) O prazo de conclusão tenha sido ultrapassado e a PETROBRAS identifique que há risco de impacto operacional para o cliente;

c) A PETROBRAS identifique que devido à urgência do atendimento e/ou a complexidade do problema, somente um técnico especialista na Aplicação e/ou no negócio objeto da demanda, poderá realizar o serviço no tempo necessário para atender o cliente.

Nas situações “a” e “b”, cada intervenção realizada pela PETROBRAS representará a redução de 25% do peso de sustentação da Aplicação, no cálculo do pagamento do Serviço de Sustentação na medição corrente, a título de ajuste no pagamento.

Na situação “c”, a PETROBRAS deverá imediatamente comunicar a CONTRATADA que o atendimento do registro será realizado por um técnico designado pela PETROBRAS e nesta situação não haverá incidência de ajuste no pagamento.

Em qualquer situação relatada acima, deverá ser feita uma formalização entre a PETROBRAS e a CONTRATADA.

Caso seja necessário efetuar a unificação do código da Aplicação, esta atividade será realizada pela CONTRATADA com o apoio da PETROBRAS, porém sem ônus para a PETROBRAS. Após o término do atendimento ao registro, a PETROBRAS deverá atualizar a CONTRATADA quanto ao teor da intervenção realizada e as explicações necessárias, para que no futuro a PETROBRAS não precise intervir em atendimento similar.

Para fins de análise de desempenho da CONTRATADA, tarefas executadas pela equipe técnica da TIC da PETROBRAS poderão ter seu tempo total ou parcialmente desconsiderado do cálculo do tempo de atendimento do registro, a critério da PETROBRAS.

Poderão ter seu tempo parcialmente desconsiderado tarefas que sejam consideradas de rotina para o atendimento do registro e que ultrapassem o tempo de atendimento esperado. São elas:

- Tarefas de gerência de configuração de software;
- Tarefas de Deploy da Aplicação;
- Tarefas de banco de dados como Deploy, extração de informações, inserção, alteração ou exclusão de registros.

Poderão ter seu tempo totalmente desconsiderado tarefas da equipe técnica da PETROBRAS que não sejam consideradas tarefas de rotina para o atendimento do registro. São elas:

- Atuação do Arquiteto;

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 9 de 102
	TÍTULO:		
SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES			

- Atuação do Administrador de Dados.

Para estes casos de tarefas não consideradas de rotina, o Responsável pela Mesa deverá negociar com a PETROBRAS a abertura da tarefa e avisar imediatamente ao Gestor da Mesa.

Casos de impacto no atendimento do SLA da CONTRATADA devido a tarefas executadas pela equipe técnica da TIC da PETROBRAS que não se enquadrem nas descritas acima serão avaliadas a critério da PETROBRAS.

Reforça-se, no entanto, que a gestão do registro é de responsabilidade da CONTRATADA, desde o momento em que o registro chega à sua mesa de atendimento até o retorno para o Cliente. Desta forma, para que os expurgos de tempo tratados nesta sessão sejam considerados, é preciso observar-se as evidências dessa gestão por parte da CONTRATADA, contemplando o andamento de todas as tarefas em questão, sempre no intuito do bom atendimento, cumprimento dos prazos com o usuário final e da sua satisfação.

Após a conclusão de todas as ações necessárias para o seu atendimento, o registro deverá ser encerrado e automaticamente a FGS encaminhará uma pesquisa de satisfação ao Cliente, de modo a verificar a eficácia da solução adotada e do atendimento prestado.

Os registros encaminhados cuja Aplicação não faça parte do Acervo ou cuja natureza do serviço não conste no Catálogo deverão ser reencaminhados pelo Responsável pela Mesa para o Gestor da Mesa que avaliará e fará o devido tratamento.

A CONTRATADA deverá realizar o serviço adequado a cada atividade descrita abaixo.

2.1.1. Suporte Especializado

Caberá à CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Categorizar corretamente o registro deste tipo de atividade e validar a Aplicação associada que deve corresponder a uma Aplicação do Acervo;
- b) Esclarecer a dúvida ao solicitante, orientando o usuário quanto à correta utilização da Aplicação, em conformidade com a "Orientação para Execução" associada no Catálogo de Sustentação da TIC;
- c) Concluir o registro atendendo as exigências de clareza e de completude das informações preenchidas na FGS e o cumprimento do prazo de atendimento.

2.1.2. Correção

Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Categorizar corretamente o registro deste tipo de atividade e validar a Aplicação associada que deve corresponder a uma Aplicação do Acervo;
- b) Designar um Líder Técnico que será responsável pela solução;
- c) Analisar o problema e providenciar a correção do mesmo;
- d) Corrigir o problema relatado, em conformidade com a “Orientação para Execução” associada no Catálogo de Sustentação da TIC;
- e) Concluir o registro atendendo as exigências de clareza e de completude das informações preenchidas na FGS e o cumprimento do prazo de atendimento.

2.1.3. Gerenciamento das Aplicações

O Gerenciamento das Aplicações, diferente das demais atividades, não será demandado a partir do atendimento de registros abertos na FGS. Esta é uma atividade que deve ocorrer de maneira contínua.

Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Notificar imediatamente o Gestor da Mesa, nas seguintes situações:
 - Em caso de indisponibilidade de Aplicação (s) do Acervo ou de todo o ambiente operacional do mesmo.
 - Em caso de reincidência de registros com o mesmo tipo de ocorrência de problemas, em período inferior a uma hora, decorrente do monitoramento das Mesas de Atendimento.
 - Em caso de reincidência de registros com sinalização de lentidão de uma referida Aplicação, com indicação de degradação do ambiente operacional, em período inferior a uma hora, decorrente do monitoramento das Mesas de Atendimento.

Nestas situações, o Responsável pela Mesa deverá avaliar a necessidade de abertura de comunicado aos usuários da TIC (CAOS), seguindo os procedimentos

padrões da PETROBRAS. Em caso de emissão do comunicado, o Responsável pela Mesa deverá informar de imediato, ao Gestor da Mesa.

- b) Executar as ações necessárias para mitigar problemas detectados no ambiente de produção, na execução das interfaces, rotinas de carga de dados e outras rotinas definidas, visando garantir a estabilidade, operacionalidade e integridade das Aplicações;
- c) Manter a base de conhecimento das Aplicações atualizadas (instruções do Kit Atendimento e do Prontuário). A PETROBRAS se reserva o direito de aplicar auditoria para verificar o cumprimento desta ação;
- d) Identificar e propor um Desenvolvimento de Intervenção Técnica, visando evitar a incidência de erros e problemas futuros, melhoria do desempenho, qualidade e usabilidade das Aplicações. Estas intervenções serão realizadas mediante aprovação do Responsável Técnico da PETROBRAS, que deverá abrir registro, do tipo “Intervenção Técnica”, na FGS, conforme Item 3.1.4 deste anexo, sem ônus adicional para PETROBRAS;
- e) Realizar avaliações sistemáticas da qualidade do código das Aplicações do Acervo com base nos indicadores da FGQC, para acompanhamento da PETROBRAS.

2.1.4. Intervenção Técnica

Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Categorizar corretamente o registro deste tipo de atividade e validar a Aplicação associada que deve corresponder a uma Aplicação do Acervo;
- b) Designar um Líder Técnico que será responsável pela solução;
- c) Obter a aprovação do Responsável Técnico da PETROBRAS pela Aplicação para execução da solução adotada, conforme Item 7.2.2.9 deste anexo;
- d) Planejar e executar a solução de acordo com a intervenção requerida, em conformidade com a “Orientação para Execução” associada no Catálogo de Sustentação da TIC;
- e) Atualizar a documentação da Aplicação, para que reflitam as alterações desenvolvidas, em conformidade com os padrões da PETROBRAS;

- f) Concluir o registro atendendo as exigências de clareza e de completude das informações preenchidas na FGS e o cumprimento do prazo de atendimento;

Esta atividade deverá ser acompanhada durante toda a sua execução pelo Responsável Técnico da Aplicação.

2.1.5. Atendimento de Operação

Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Categorizar corretamente o registro deste tipo de atividade e validar a Aplicação associada que deve corresponder a uma Aplicação do Acervo;
- b) Atender o serviço solicitado, em conformidade com a “Orientação para Execução” associada no Catálogo de Sustentação da TIC;
- c) Concluir o registro atendendo as exigências de clareza e de completude das informações preenchidas na FGS e o cumprimento do prazo de atendimento.

2.1.6. Atividade de Transferência de Aplicação

Sempre que solicitada a CONTRATADA deverá elaborar e executar o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), endereçando todas as atividades necessárias para a completa transferência de conhecimentos tácitos e explícitos da Aplicação do Acervo.

O PTC deve ser composto pelos seguintes entregáveis:

Entregáveis do Serviço

Documento contendo Informações Gerais da Aplicação (IGA) atualizado.

Apresentação em vídeo narrado, abrangendo a navegação e usabilidade das principais funcionalidades da Aplicação, quando solicitado.

Apresentação em slides, abrangendo as funcionalidades e sua arquitetura tecnológica, incluindo dados técnicos e regras de negócio.

Cronograma de execução da transferência com data final de entrega.

O PTC deverá ser entregue pela CONTRATADA 15 dias antes da data de início da sua execução e deverá ser aprovado pelo Responsável Técnico e pelo Gestor do Serviço.



Após aprovação do PTC, será emitida uma Autorização de Serviço (AS), assinada pelo Gestor do Serviço e pelo Preposto Técnico, conforme Anexo I-D.2, onde deverão ser registrados todos os parâmetros e marcos para realização do serviço.

A execução do PTC deve ser realizada visando garantir o repasse de toda a informação indispensável para a continuidade dos serviços pela PETROBRAS ou CONTRATADA por ela designada.

É de responsabilidade da PETROBRAS ou da empresa por ela designada a disponibilidade dos recursos qualificados, identificados no PTC como receptores do serviço.

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o PTC, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado à tarefa de completar a transferência de conhecimento, sem nenhum ônus adicional para PETROBRAS.

O fato da CONTRATADA não cooperar ou reter qualquer informação que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da execução do PTC, constituirá não cumprimento de exigência contratual, sujeitando às obrigações em relação a todos os danos causados à PETROBRAS.

O pagamento da AS está vinculado à aceitação da execução completa do PTC conforme acordado com a PETROBRAS.

A PETROBRAS, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar a execução do PTC. Nesta eventualidade, o Preposto Técnico da CONTRATADA, em articulação com o Gestor do Serviço, irá apurar o percentual do serviço realizado até aquele momento, para que seja feito o pagamento proporcional do esforço executado e seu encerramento.

As atividades envolvidas na execução do PTC não eximirão a CONTRATADA da responsabilidade de atender os indicadores de desempenho dos demais serviços.

2.2. Serviço de Desenvolvimento da Aplicação

2.2.1. Atividade de Definição da Visão da Solução

O serviço de Definição da Visão da Solução será realizado através de Autorização de Serviço (AS) assinada pelo Gestor do Serviço e pelo Preposto Técnico, conforme Anexo I-D.3, onde deverão ser registrados todos os parâmetros, autorizando o início da execução do serviço.

A solicitação será encaminhada à CONTRATADA, através da FGC, pelo Gestor do Serviço que informará o Responsável Técnico responsável pela AS. A CONTRATADA, através do Preposto Técnico, informará quem será o Líder Técnico responsável pela AS em um prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

2.2.1.1. Planejamento da AS de Definição da Visão da Solução

Com a concordância de ambas as partes, o Responsável Técnico fará a emissão da AS e o início deve ocorrer em até cinco (5) dias úteis após a data de emissão.

O prazo da AS é baseado em características da demanda, conforme descrito no item 4.3 deste anexo e o esforço é a quantidade de horas necessária para a realização do serviço, conforme descrito no item 5.3 deste anexo.

Ao final do prazo da AS, na data da entrega final, todos os artefatos devem ser entregues sem pendências.

2.2.1.2. Execução da AS de Definição da Visão da Solução

O Responsável Técnico providenciará uma reunião inicial com o cliente, ou um representante designado por ele, para que seja apresentado o material inicial sobre a necessidade contendo algumas informações a respeito da solução esperada e uma lista de benefícios a serem atingidos. Nesta reunião deverá ser planejada a agenda de reuniões necessárias para a criação dos artefatos a serem entregues ao final da AS. Deverão participar desta reunião o Responsável Técnico e a equipe da CONTRATADA responsável por executar o serviço.

Em toda reunião, a CONTRATADA deverá ter registrada em ata as decisões, acordos e tarefas. Estas atas deverão ser divulgadas pela FGC para o Responsável Técnico e todos os presentes nas reuniões para que possam validar seu conteúdo. Ao final de cada semana será apresentado ao Responsável Técnico um resumo do trabalho executado, o planejamento dos trabalhos a serem realizados na próxima semana e os eventuais impedimentos que a CONTRATADA está enfrentando, para que o Responsável Técnico possa agir para resolvê-los. Nesta oportunidade o Responsável Técnico poderá priorizar o trabalho e solicitar alterações ou ajustes, tanto de forma quanto de conteúdo dos artefatos apresentados.

Durante as reuniões a CONTRATADA deverá buscar entender o problema apresentado e qual o seu impacto no negócio da PETROBRAS. Deve registrar o objetivo principal da solução proposta, assim como premissas e restrições. É importante que sejam identificadas possíveis integrações com outras soluções para minimizar as incertezas das estimativas.

Os artefatos abaixo a serem entregues pela CONTRATADA ao final da AS são obrigatórios, exceto quando indicado pela PETROBRAS no planejamento da AS:

- Documento de Visão;
- Especificação Suplementar de Requisitos Não Funcionais;
- Documento de Regras de Negócio;
- Glossário.

A CONTRATADA deverá entregar também um Relatório de Estimativas de Prazo, Duração e Esforço contendo os seguintes itens:

- Contagem estimada de pontos de função (NESMA);
- Quantidade de dias úteis necessários para atendimento da solução;
- Quantidade de horas de serviço para atendimento da solução;
- Previsão de início para atendimento da solução;
- Premissas e restrições identificadas para o atendimento da solução;
- Identificação dos perfis necessários para atendimento da solução;
- Faixa de tolerância em percentual para o prazo e esforço estimados.

Para confecção do relatório a PETROBRAS informará à CONTRATADA a taxa de entrega média e a produtividade média a ser utilizada de cada perfil envolvido para que possam ser estimados a duração e o esforço necessários para atendimento da solução.

Deverá estar evidenciado no relatório também informações com relação às interfaces com outras equipes, disponibilidade do cliente e outras que permitam a avaliação do risco da estimativa, permitindo a definição de uma faixa de tolerância para o prazo e esforço estimados.

A amplitude destas faixas está associada ao risco avaliado pela CONTRATADA devido a qualidade da informação usada para calcular as estimativas e que não poderá ultrapassar 10% abaixo do valor base e 20% acima deste valor.

Na estimativa inicial de prazo são consideradas as estimativas iniciais de esforço, associadas à disponibilidade de recursos e ao prazo de aquisição de recursos necessários.

Este serviço será avaliado com relação à aderência da estimativa ao prazo de entrega e à qualidade dos artefatos gerados e da informação fornecida no Relatório de Estimativas de Prazo, Duração e Esforço. A estimativa deve estar baseada em informações explicitadas no relatório e serem coerentes com o histórico de realização das demais soluções executadas pela PETROBRAS dentro dos mesmos parâmetros.

As atividades listadas acima representam a maior parte do trabalho relacionado a esta linha de serviço, porém para o bom andamento do serviço, poderá ser necessária a execução de alguma atividade complementar, contudo, sem onerar o serviço.

2.2.1.3. Conclusão da AS de Definição da Visão da Solução

Depois de aceitos os artefatos e o Relatório de Estimativas de Prazo, Duração e Esforço, o Responsável Técnico convocará uma reunião para homologação do resultado da AS. Nesta reunião a CONTRATADA fará a apresentação do trabalho realizado para o cliente ou um representante designado por ele. Desta reunião poderão sair solicitações de correções e ajustes que a CONTRATADA terá um prazo máximo de 3 (três) dias úteis para resolver.

O pagamento da AS está vinculado à entrega dos artefatos e do Relatório de Estimativas de Prazo, Duração e Esforço sem pendências de correção.

A PETROBRAS, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar qualquer AS em execução pela CONTRATADA. Nesta eventualidade, o Líder Técnico, em acordo com o Responsável Técnico, fará o levantamento do percentual das atividades desenvolvidas até aquele momento, para que a AS seja cancelada e devidamente quitada pela PETROBRAS, conforme Item 5.3.1 deste anexo. Sendo necessário reativar uma demanda cancelada, deverá ser emitida uma nova AS.

2.2.2. Atividade de Definição da Aplicação

A atividade de Definição da Aplicação será realizada através de Autorização de Serviço (AS) assinada pelo Gestor do Serviço e pelo Preposto Técnico, conforme Anexo I-D.4, onde deverão ser registrados todos os parâmetros, autorizando o início da execução do serviço.

A solicitação será encaminhada à CONTRATADA, através da FGC, pelo Gestor do Serviço que informará o Responsável Técnico que conduzirá a AS. A CONTRATADA, através do Preposto

Técnico, informará quem será o Líder Técnico responsável pela AS em um prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

2.2.2.1. Planejamento da AS de Definição da Aplicação

O Responsável Técnico enviará para o Líder Técnico informações sobre a demanda, anexando a documentação inicial e os artefatos necessários para a execução da mesma. conforme descrito no Itens 3.4.2 deste anexo.

O objetivo desta AS é gerar artefatos de requisitos da Aplicação para subsidiar a execução das primeiras iterações da AS de Desenvolvimento da Aplicação e obter um maior entendimento da demanda para melhorar a estimativa do tamanho funcional da mesma.

Com a concordância de ambas as partes, o Responsável Técnico fará a emissão da AS e o início deve ocorrer em até cinco (5) dias úteis após a data de emissão.

Na reunião de planejamento da AS, a PETROBRAS deve informar quais artefatos deverão ser entregues, o que deve estar registrado em ata, junto com a própria AS.

O prazo da AS é baseado no tamanho funcional da demanda, conforme descrito no item 4.4 deste anexo e o esforço é a quantidade de horas necessária para a realização do serviço, conforme descrito no item 5.4 deste anexo.

Ao final do prazo da AS, até a data da entrega final, todos os artefatos devem ser entregues sem pendências.

2.2.2.2. Execução da AS de Definição da Aplicação

O Responsável Técnico providenciará uma reunião inicial com o cliente, ou um representante designado por ele, para que seja apresentado um conjunto de documentos contendo a visão da solução e o escopo do trabalho a ser executado. Nesta reunião deverá ser planejada a agenda de reuniões necessárias para o detalhamento do escopo que envolverá requisitos funcionais, requisitos não funcionais e definições arquiteturais da Aplicação a serem entregues ao final da AS. Deverão participar desta reunião o Responsável Técnico e a equipe da CONTRATADA responsável por executar o serviço.

Em toda reunião, a CONTRATADA deverá ter registrada em ata as decisões, acordos e tarefas. Estas atas deverão ser divulgadas pela FGC ao Responsável Técnico e todos os presentes nas reuniões para que possam validar seu conteúdo.

O Responsável Técnico poderá priorizar o trabalho da CONTRATADA e solicitar alterações ou ajustes, tanto de forma quanto de conteúdo dos artefatos em desenvolvimento.

Ao detalhar os requisitos durante o processo a CONTRATADA deve atender aos padrões estabelecidos pela PETROBRAS, conforme Anexo I-C.

Os artefatos abaixo a serem entregues pela CONTRATADA ao final da AS são obrigatórios, exceto quando indicado pela PETROBRAS no planejamento da AS:

Entregáveis da AS

Lista de Requisitos priorizada pelo Cliente

Protótipo interativo dos Requisitos Priorizados

Histórias de Usuário ou Casos de Uso detalhados para no mínimo uma ou duas entregas

Critérios de aceitação e/ou Especificação Executável ou Casos de Teste das histórias detalhadas

Documento de Arquitetura inicial

Glossário, Regras de negócio e Documento de Visão atualizados, quando existir

Especificação Suplementar de Requisitos Não Funcionais atualizado

Contagem de pontos de função da demanda (Mais detalhada possível)

As funcionalidades incluídas, alteradas e excluídas deverão ser contadas separadamente para facilitar a aplicação de percentuais de ajuste do esforço previsto para a construção das mesmas.

Diferenças de contagem de PFC inferiores a 5% não serão consideradas neste momento, prevalecendo o resultado da contagem feita pela PETROBRAS.

Caso a divergência seja maior que 5% e não seja possível entrar em acordo com relação ao PFC, ou em relação à complexidade da demanda, conforme o Anexo I-K.1, mais informações serão levantadas com o Responsável Técnico para esclarecimento das dúvidas restantes e será programada uma nova reunião.

A CONTRATADA pode ser solicitada a desenvolver diagramas UML que demonstrem detalhes de implementação dos requisitos detalhados e importantes para a manutenibilidade futura da Aplicação. Neste caso, estes artefatos também deverão ser entregues sem com isso gerar ônus adicionais a PETROBRAS.

Os artefatos produzidos nesta AS deverão ser entregues à PETROBRAS até 3 (três) dias úteis antes da data prevista para o término da AS para que seja feita a inspeção e o aceite de recebimento do material.

2.2.2.3. Conclusão da AS de Definição da Aplicação

Depois de aceitos os artefatos, o Responsável Técnico convocará uma reunião para homologação do resultado da AS. Nesta reunião a CONTRATADA fará a apresentação do trabalho realizado para o cliente ou um representante designado por ele, para aprovação dos critérios de aceitação ou casos de teste.

Desta reunião poderão sair solicitações de correções e ajustes que a CONTRATADA terá um prazo máximo de 3 (três) dias úteis para resolver. O pagamento da AS está vinculado à entrega dos artefatos sem pendências de correção.

A PETROBRAS, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar qualquer AS em execução pela CONTRATADA. Nesta eventualidade, o Líder Técnico, em acordo com o Responsável Técnico, fará o levantamento do percentual das atividades desenvolvidas até aquele momento, para que a AS seja cancelada e devidamente quitada pela PETROBRAS, conforme Item 5.4.1 deste anexo. Sendo necessário reativar uma demanda cancelada, deverá ser emitida uma nova AS.

2.2.3. Atividade de Construção da Aplicação

A Atividade de Construção da Aplicação será realizada através de Autorização de Serviço (AS) assinada pelo Gestor do Serviço e pelo Preposto Técnico, conforme Anexo I-D.1, onde deverão ser registrados todos os parâmetros, autorizando o início da execução do serviço.

A solicitação será encaminhada à CONTRATADA, através da FGC, pelo Gestor do Serviço que informará o Responsável Técnico que conduzirá a AS. A CONTRATADA, através do Preposto Técnico, informará quem será o Líder Técnico responsável pela AS em um prazo máximo de 5 dias úteis.

A utilização da atividade de Construção da Aplicação fica restrita aos serviços maiores que 50 PFC. Serviços menores deverão ser tratados através da atividade de Atendimento de Desenvolvimento de Aplicações, item 3.2.4 deste anexo.

2.2.3.1. Planejamento da AS de Construção da Aplicação

O Responsável Técnico enviará para o Líder Técnico informações sobre a Aplicação a ser desenvolvida, anexando a documentação inicial e os artefatos necessários para a execução da mesma, conforme descrito nos Itens 3.4.2 deste anexo.

Para que a execução de uma AS possa ser iniciada serão realizadas uma ou mais reuniões entre o Responsável Técnico e o Líder Técnico para alinhamento dos parâmetros que definem o tamanho, o prazo e o valor do serviço.

Deve ser feita uma apresentação do escopo inicial do desenvolvimento, visando alinhar o entendimento do objetivo da demanda e a priorização do trabalho a ser executado.

Caso o escopo apresentado ainda não tenha o tamanho funcional estimado em PFC, será solicitado pelo Responsável Técnico que o Líder Técnico realize a contagem estimada, que deverá ser entregue em até três (3) dias úteis para a PETROBRAS. Durante o período de contagem, o Líder Técnico poderá consultar o Responsável Técnico quanto a dúvidas sobre o escopo da AS.

Essa contagem deverá contemplar as definições de complexidade das funções de dados e funções de transação seguindo o padrão da NESMA (Netherlands Software Metrics Association).

As funcionalidades que serão incluídas, as que serão alteradas e as que serão excluídas, deverão ser contadas separadamente para facilitar a aplicação dos percentuais dos pontos de função alterados e excluídos definidos no contrato para a contagem do Ponto de Função do Contrato (PFC), conforme item 8.3.1 deste Anexo.

A contagem de PFC das rotinas de carga, scripts e migração de dados será realizada, conforme orientado pelo Guia de Contagem da PETROBRAS, no item Funcionalidade de Conversão de Dados, de acordo com o Anexo I-G.1.

A migração de dados deverá ser planejada como um requisito da AS de acordo com o Item 10.5.9, porém, caso seja contratada em separado, o cálculo do prazo e do custo deverá utilizar a taxa de entrega e produtividade da demanda que originou a necessidade de migração.

Diferenças de contagem do PFC, inferiores a 5%, não serão consideradas neste momento, ficando o acerto desta diferença para a recontagem, que será realizada ao final da demanda. Neste caso, irá prevalecer o resultado da contagem feita pela PETROBRAS.

Caso a divergência seja maior que 5% e não seja possível entrar em acordo com relação ao PFC, ou em relação à complexidade da demanda, conforme o Anexo I-K.1, mais informações serão levantadas com o Responsável Técnico para esclarecimento das dúvidas restantes. Mesmo assim, não havendo acordo irá prevalecer o resultado da contagem feita pela PETROBRAS e possíveis acertos serão realizados quando for feita a recontagem no final da demanda.

A data de conclusão do planejamento da AS será negociada com a PETROBRAS, não podendo ultrapassar cinco (5) dias úteis contados a partir da apresentação da contagem do PFC.

Após o entendimento do objetivo da demanda, o Cronograma de Marcos precisa ser criado pelo Líder Técnico tendo em vista o tamanho do escopo, a taxa de entrega contratual e a disponibilidade dos clientes para detalhamento dos requisitos e participação nas reuniões de início de iteração e entrega da iteração. Necessariamente este cronograma precisa conter:

- Data de Início e Término de cada iteração;
- Data da Entrega Final;
- Data de Início e Término da Verificação da Aplicação;
- Data de Início e Término da Homologação;
- Data de Encerramento da AS;
- Data da Implantação da Aplicação.

O Líder Técnico registrará no cronograma as datas de início e término das iterações, assim como as datas planejadas para as reuniões de início e término das mesmas. Cada iteração, exceto a primeira, deverá iniciar no primeiro dia após o término da iteração anterior, sendo que o primeiro dia útil deverá ser reservado para a reunião de início da iteração.

Devido ao tamanho fixo das iterações, seu início ou seu término, poderá ocorrer em um final de semana ou feriado. Nestes casos, a reunião de início ou de verificação de cada iteração deverá ser agendada no primeiro dia útil subsequente a esta data.

Caso seja necessário, o cronograma deverá prever implantações intermediárias que deverão ser registradas como marcos e neste caso, as pendências registradas na verificação destas implantações deverão ser corrigidas com maior urgência e sem prejuízo da meta da iteração que se inicia.

O Líder Técnico e o Responsável Técnico definem o Cronograma de Desembolso que deverá ser elaborado de acordo com o Item 5.5 deste anexo.

Com a concordância de ambas as partes, o Responsável Técnico fará a emissão da AS obedecendo os parâmetros detalhados a seguir:

a) Prazos e Iterações da AS

O prazo para execução de todas as iterações será a quantidade de dias úteis (QDU) da AS, calculado a partir do PFC e da Taxa de Entrega, conforme descrito no item 4.5 deste anexo.

Neste contrato as iterações terão duração de no máximo trinta (30) dias corridos. A quantidade de iterações da AS será obtida pela divisão do QDU convertido em dias corridos (QDC), a partir da data de início da execução da AS pela duração da iteração (DI).

$$\text{QIT} = \text{QDC} / \text{DI}$$

Considerando que QIT é a quantidade mínima de iterações da AS e como QIT pode não ser um número inteiro, a última iteração poderá ter uma duração menor que as demais. Neste caso, a duração da última iteração terá em dias corridos o correspondente em dias úteis para completar o QDU da AS. Ainda neste caso, é facultativo ao Gestor do Serviço decidir juntar a penúltima com a última iteração e desta forma, a última iteração resultante poderá ter mais que trinta (30) dias corridos.

Para AS com até duas (2) iterações, poderá ser acordada entre as partes o arredondamento do QIT. Neste caso, a solicitação deverá ser justificada até a reunião de entrega da primeira iteração.

Para tratamento dos ajustes finais da demanda será acordado pelas partes um prazo adicional de no máximo sete (7) dias úteis, a ser acrescentado no cronograma antes da fase de Verificação da Aplicação. Esta fase de Resolução Final de Débitos Técnicos será reservada para os acertos de pendências da última iteração e preparação para entrega final dos artefatos. Durante este período não poderá ser desenvolvido escopo novo.

b) Produtividade da AS

Produtividade (P) é a quantidade de horas de trabalho necessárias para produzir um PFC.

Neste contrato serão estabelecidas as seguintes faixas de produtividade que serão identificadas de acordo com o somatório dos pesos obtidos a partir das características da solução, conforme somatório dos pesos descritos no ANEXO I-K.1, itens A e B.

Faixa de Pesos	Produtividade(P)
14 a 19	8
20 a 25	9
26 a 32	10



TÍTULO:

SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES

33 a 39	11
40 a 46	12
47 a 54	14
55 a 63	16

c) Esforço da AS

Esforço (E) é a quantidade de horas necessária para a realização da demanda, conforme fórmula a seguir:

$$E = PFC * P$$

d) Valor Total da AS

O Valor Total (VT) será calculado a partir do Esforço (E) multiplicado pelo item de Serviço de Desenvolvimento na PPU, conforme fórmula a seguir:

$$VT = E * \text{Valor do Item de Serviço na PPU}$$

e) Data de Emissão da AS

Data em que a Autorização de Serviço será assinada.

f) Data de Início de Execução da AS

Data de Início da primeira iteração. Deverá ocorrer em até cinco (5) dias úteis após a Data de Emissão da AS.

g) Data da Entrega Final da AS

Data da Entrega Final da Aplicação pronto sem pendências da demanda, imediatamente anterior à data de início da Verificação da Aplicação da AS. A partir desta data qualquer atraso será apurado através do indicador de prazo específico da fase de Verificação da Aplicação, conforme Item 9.3.1 descrito neste anexo.

h) Data de Término da Verificação da Aplicação da AS

Data da última entrega da Aplicação verificada para homologação do cliente pela CONTRATADA.

i) Data de Encerramento da AS

Data de término da AS. Deve ocorrer até 10 dias úteis após o término da homologação. São apurados os indicadores de prazo de correção específicos da fase de homologação, conforme Item 9.3.3 descrito neste anexo.

2.2.3.2. Execução da AS de Construção da Aplicação

A CONTRATADA é responsável por todo o processo de desenvolvimento da Aplicação da AS, desde a solução de arquitetura, da codificação, dos testes e do gerenciamento do projeto de forma a garantir o cumprimento dos prazos acordados.

A execução da AS é dividida em Iterações, Verificação da Aplicação e Homologação descritas com mais detalhe nos itens a seguir.

2.2.3.2.1. Artefatos do Processo

Os artefatos iniciais abaixo serão o resultado da AS de Definição da Aplicação, ou serão entregues pela PETROBRAS para a execução da AS de Construção da Aplicação:

Artefatos Iniciais da AS (PETROBRAS ou AS de Definição da Aplicação)

Documento de Visão

Documento de Regras de Negócio (opcional)

Glossário (opcional)

Especificação Suplementar de Requisitos Não Funcionais (opcional)

Protótipo Interativo das principais funcionalidades do escopo priorizado (opcional)

Histórias de Usuário ou Casos de Uso detalhados para no mínimo uma ou duas entregas

Critérios de Aceitação e/ou Especificação Executável das histórias detalhadas

Documento de Arquitetura inicial

Lista de Requisitos priorizada

Contagem estimada de pontos de função (NESMA)

Durante a execução da AS, ao detalhar os requisitos, a CONTRATADA deve atender aos padrões estabelecidos pela PETROBRAS, conforme Anexo I-C, atualizando ou produzindo os seguintes artefatos, conforme acordado na reunião de planejamento de cada iteração:

Artefatos de Requisitos da AS (CONTRATADA)

Histórias de Usuário ou Casos de Uso

Critérios de Aceitação e/ou Especificação Executável das histórias

Documento de Visão, Documento de Regra de Negócio e Glossário atualizados

Especificação Suplementar de Requisitos Não Funcionais atualizada

Documento com Mapa de Papéis e Permissões de Acesso atualizado
Documento de Mensagens atualizado
Protótipo Interativo atualizado
Lista de Requisitos atualizada
Kit Atendimento atualizado
Documento Informações Gerais da Aplicação (IGA) atualizado

Baseada nos requisitos detalhados, a CONTRATADA deverá realizar o desenvolvimento da Aplicação, entregando para PETROBRAS, quando aplicável, os seguintes artefatos conforme acordado na reunião de planejamento de cada iteração:

Artefatos da Aplicação de Software da AS (CONTRATADA)

Código Fonte funcionando

Scripts de criação do banco de dados atualizado

Modelo e Dicionário de Dados atualizado

Documento de Arquitetura atualizado

Classes de Teste de Unidade e/ou de integração automatizadas

Scripts de carga de dados para testes

Critérios de Aceitação e/ou Especificação Executável automatizados

Evidência de execução de testes automatizados (FGQC)

Help on-line atualizado

Guia de Instalação do Pacote atualizado

A CONTRATADA poderá considerar ser necessário o desenvolvimento de outros artefatos importantes para a manutenibilidade futura da Aplicação, ou que apoiem no desenvolvimento da mesma. Neste caso, estes artefatos também deverão ser entregues à PETROBRAS, sem com isso gerar ônus adicionais à PETROBRAS.

2.2.3.3. Etapa de Iterações

A etapa de iterações compreende a entrega iterativa de todos os artefatos da execução da AS sem pendências. Desta forma podemos dividi-la em: Planejamento da Iteração, Entrega da Iteração e Resolução Final de Débitos Técnicos.

Cada um destes pontos é um marco específico de controle da AS, porém as informações do andamento da demanda deverão estar sempre atualizadas e disponíveis para acompanhamento do Responsável Técnico.

2.2.3.3.1. Execução das Iterações

Os objetivos de uma iteração devem contemplar:

- O detalhamento de requisitos que serão construídos nas próximas iterações e;
- A construção de requisitos detalhados em iterações anteriores ou, no caso das primeiras iterações, detalhados pela AS de Definição da Aplicação ou entregues pela PETROBRAS antes da execução.

Na reunião de planejamento de cada iteração, o Responsável Técnico e o Líder Técnico deverão tratar os seguintes assuntos:

- Revisão e Repriorização da Lista de Requisitos;
- Definição dos Requisitos que serão detalhados durante a iteração. Quando um requisito não puder ser detalhado, devido a problemas de disponibilidade da PETROBRAS, ele não poderá fazer parte da iteração que se inicia;
- Definição dos Requisitos que serão construídos durante a iteração. As dúvidas com relação ao entendimento e aos aspectos ligados ao desenvolvimento funcional ou não funcional deverão ser esclarecidas;
- Necessidade de implantação parcial;
- Definição de uma agenda de reuniões durante a iteração, acordada entre as partes, considerando as restrições apresentadas pela PETROBRAS, com o objetivo de atender as necessidades do processo de detalhamento de requisitos proposto pela CONTRATADA;
- Inclusão das pendências da iteração anterior no escopo da iteração que se inicia, caso exista alguma.

É importante ressaltar que:

- Requisitos novos, ainda não mencionados, poderão ser acrescentados à Lista de Requisitos;
- Requisitos já detalhados e/ou já construídos poderão ser alterados ou excluídos, mesmo aqueles já verificados pela PETROBRAS. Caso haja alteração em requisito já construído, será considerado como retrabalho devendo ser considerado na recontagem como alteração.

No decorrer da iteração, caso as reuniões de detalhamento não possam ocorrer por impedimentos da PETROBRAS, ou algum requisito escolhido não possa ser detalhado por falta de informação, o escopo da iteração poderá ser revisto. Neste caso, o Líder Técnico deverá se reunir com o Responsável Técnico para aprovação do novo escopo da iteração, que deverá ser registrado através de ata ou na FGC.

Caso não existam requisitos detalhados suficientes para iniciar uma iteração de construção, por questões de indisponibilidade ou indefinição da PETROBRAS, o prazo para início dessa iteração será adiado até que haja requisitos suficientes para seu início.

Para cada um dos requisitos escolhidos para construção, os critérios de aceitação ou especificações executáveis correspondentes devem estar validados pela PETROBRAS e deverão ser utilizados na aceitação do resultado da iteração, permitindo verificar se a Aplicação está em conformidade com os requisitos especificados. A validação dos critérios de aceitação pela PETROBRAS deverá estar registrada em ata ou na FGC.

Para o desenvolvimento dos requisitos, a CONTRATADA deverá utilizar os *frameworks* de desenvolvimento indicados pela PETROBRAS e respeitará os padrões de desenvolvimento constantes no Anexo I-C.

2.2.3.3.2. Verificação das Iterações

No prazo acordado em cronograma para o término da iteração, o Líder Técnico deverá enviar para o Responsável Técnico os artefatos gerados na iteração, versionados e identificados. Caso haja entrega de requisitos construídos, o pacote respectivo deverá estar implantado no ambiente de testes e a versão deverá estar disponível na FGQS, quando aplicável.

A responsabilidade de atualizar o ambiente de testes com a versão disponibilizada na entrega é da CONTRATADA, porém, esta responsabilidade pode ser assumida pela PETROBRAS caso seja do seu interesse.

O Responsável Técnico poderá convocar uma reunião de verificação da iteração para o Líder Técnico apresentar o resultado do trabalho realizado, a partir dos artefatos gerados e do software construído, que deverá ser registrada em ata.

Para a verificação dos artefatos da iteração, o Responsável Técnico deverá realizar as seguintes atividades:

- Verificar os artefatos entregues, baseando-se no escopo acordado no início da iteração, registrado em ata;
- Verificar se está de acordo com as definições/decisões das reuniões da CONTRATADA com a PETROBRAS, registradas em ata;
- Verificar se foram resolvidas as pendências das iterações anteriores;
- Verificar a contagem do PFC acumulado até a entrega;
- Verificar se houve alteração na Produtividade da AS;
- Verificar a viabilidade do cumprimento do planejamento de implantação parcial se houver. Neste caso, defeitos e/ou pendências que a comprometam deverão ser resolvidas até a data acordada para a implantação no planejamento da iteração.

Com relação aos requisitos detalhados os artefatos serão verificados a partir da Inspeção de Requisitos, considerando:

- Completude da descrição;
- Coesão dos requisitos detalhados;
- Acoplamento entre os requisitos;
- Aderência dos requisitos aos padrões de usabilidade da PETROBRAS, conforme Anexo I-C.6.1 e de Segurança da Informação, conforme Anexo I-C.2, Anexo I-C.3 e Anexo I-C.4.

Com relação ao software construído, a verificação contemplará:

- Inspeção da Arquitetura da Aplicação;
- Inspeção de Testes;
- Inspeção de Administração de Dados.

Cada inspeção será realizada utilizando um *checklist* de validação específico, conforme Anexo I-C. Serão emitidos: Laudo Técnico de Requisitos, Laudo de Arquitetura da Aplicação, Laudo da Inspeção de Testes e Laudo de Administração de Dados. Os laudos serão consolidados no Relatório de Verificação dos Artefatos, conforme Anexo I-C.13.

A aprovação ou reprovação de um Laudo se dará pela criticidade dos itens nele analisados, conforme tabela abaixo.

Classificação das Ocorrências	Resultado do Laudo Técnico
Sem ocorrências	Aprovado
Criticidade BAIXA e/ou MÉDIA	Aprovado com ressalvas
Criticidade ALTA	Reprovado

No Relatório de Verificação dos Artefatos também poderão constar, por exemplo, referência a algum padrão de desenvolvimento que não esteja sendo seguido pela CONTRATADA ou detalhes de interface que foram previamente especificados, mas não foram seguidos.

Concluída a verificação da iteração, o Responsável Técnico enviará para o Líder Técnico o Relatório de Verificação dos Artefatos, que poderá concluir por aprovar, aprovar com ressalvas, ou reprovar a iteração. Caso necessário, o Líder Técnico poderá solicitar uma reunião para esclarecer dúvidas quanto ao resultado desta verificação. Este resultado poderá afetar a confirmação do pagamento programado para o término da iteração. Os itens de controle referentes a esta fase deverão ser apurados após definição do resultado da verificação da iteração, conforme Item 9 deste anexo.

	Aprovada	Aprovada com Ressalvas	Reprovada
Pagamento	Confirmado na data planejada	Confirmado na data planejada	Reprogramado para a próxima iteração.
Correção das inconsistências	Não se aplica	Planejada para a próxima iteração	Planejada para a próxima iteração

Aprovação contempla os seguintes casos:

- A entrega foi completa (foram entregues todos os artefatos planejados para a iteração) E;
- A entrega foi satisfatória (os artefatos entregues estão com qualidade, ou seja, não foram registradas pendências/ressalvas no Relatório de Verificação de Artefatos).

Aprovação com Ressalvas contempla os seguintes casos:

- A entrega de uma iteração foi incompleta (não foram entregues todos os artefatos planejados para a iteração) OU;

- A entrega de uma iteração foi insatisfatória (foram identificados problemas na qualidade dos artefatos entregues, ou seja, foi registrada pelo menos uma ocorrência de criticidade BAIXA e/ou MÉDIA nos Laudos Técnicos).

Em ambos os casos, serão registradas pendências no Relatório de Verificação dos Artefatos que deverão ser resolvidas até o final da próxima iteração, sem prejuízo da meta da iteração que se inicia. Caso todas as correções não ocorram até o final da próxima iteração, esta deverá ser reprovada. No caso da entrega da última iteração, as pendências identificadas deverão ser resolvidas durante a fase de Resolução Final de Débitos Técnicos no prazo acordado no cronograma de Marcos, até a Data de Início da Verificação da Aplicação.

Reprovação dá-se pela ocorrência de pelo menos uma das situações abaixo:

- Não houve entrega na data planejada de término da iteração por motivo exclusivo da CONTRATADA;
- Houve entrega de requisitos construídos, porém, houve reprovação no Laudo de Arquitetura da Aplicação ou Laudo da Inspeção de Testes ou Laudo de Administração de Dados;
- Houve entrega apenas de artefatos de Requisitos, porém, houve reprovação no Laudo Técnico de Requisitos;
- No caso da última iteração, houve entrega, porém, incompleta (não foram entregues todos os artefatos planejados para a iteração);
- Houve entrega de requisitos construídos, porém, na data planejada, o pacote respectivo não estava implantado no ambiente de testes e/ou a versão estava indisponível na FGQS;
- Não foram resolvidas pendências apontadas na iteração anterior.

A reprovação de uma entrega é de competência do Gestor do Serviço responsável pela Aplicação, que determinará que o pagamento programado para esta iteração seja suspenso. Neste caso, um Plano de Ação para normalização da situação poderá ser solicitado ao Preposto Técnico, e deverá ter a anuência do Gestor do Serviço. As inconsistências relatadas deverão ser totalmente sanadas até o final da próxima iteração, sem prejuízo da meta da iteração que se inicia. No caso da entrega da última iteração, as pendências identificadas deverão ser resolvidas durante a fase de Resolução Final de Débitos Técnicos no prazo acordado no cronograma de Marcos, até a Data de Início da Verificação da Aplicação.

Caso a iteração seja aprovada e esteja previsto implantação parcial, conforme plano de implantação ou acordo entre as partes, a obtenção do aceite do cliente será de responsabilidade da PETROBRAS. A homologação pelo cliente só ocorrerá ao final da construção, após a Verificação da Aplicação.

Estando a iteração aprovada, o pagamento da iteração será liberado e sua efetivação será realizada mediante a confirmação do Gestor do Serviço, conforme Item 5.5 deste anexo.

2.2.3.3.3. Conclusão da Etapa de Iterações

O Líder Técnico deverá apresentar a contagem detalhada do escopo da AS e a produtividade final apurada para o caso da AS com mais de uma iteração, aplicando o resultado na fórmula do Ponto de Função do Contrato (PFC), conforme definido no Item 8.3.1 deste anexo.

Além da recontagem das funcionalidades entregues, será totalizado o levantamento do retrabalho, ou seja, dos requisitos da demanda que ao longo do projeto foram construídos, aprovados e depois alterados ou excluídos, desta forma não sendo contemplados na recontagem das funcionalidades entregues.

No caso de o Responsável Técnico não concordar com a recontagem ou com a produtividade apresentada, deverá convocar uma reunião com o Líder Técnico para que as discrepâncias sejam sanadas. Se mesmo assim não houver acordo quanto à recontagem, o Responsável Técnico solicitará o parecer de um profissional certificado CFPS (*Certified Function Point Specialist*), que definirá a contagem a ser utilizada para os acertos finais.

Após o aceite da recontagem das funcionalidades entregues e do retrabalho, havendo diferença em relação ao PFC previsto na AS, será recalculado o esforço com base na nova contagem do PFC e nos parâmetros da AS, para a realização dos ajustes necessários, que serão retroativos a todas as iterações concluídas, e o cálculo dos valores das parcelas restantes.

A PETROBRAS emitirá uma nova AS com a diferença de valor encontrada, caso haja, assim como os novos prazos recalculados. O cronograma de desembolso da AS também deverá ser atualizado, onde os valores previstos para pagamento das etapas restantes deverão ser revistos.

2.2.3.4. Etapa de Verificação da Aplicação

O início desta etapa está definido no cronograma como Data da Entrega Final da AS, onde a CONTRATADA deverá disponibilizar para a PETROBRAS uma versão completa dos artefatos, considerada como final, para que seja iniciada a Verificação da Aplicação.

O Responsável Técnico deverá realizar a validação integrada de todos os artefatos entregues visando garantir a manutenção e o funcionamento correto da Aplicação.

Nesta etapa, será realizado o teste de regressão onde todos os artefatos entregues deverão ser verificados em relação ao que foi acordado como escopo da demanda, de forma que não haja pendências. Será verificado também se o resultado do indicador de qualidade, obtido pela FGQC, está no mínimo igual ao valor do indicador registrado no início da demanda.

Independentemente do resultado da Verificação da Aplicação, o seu término deverá ser formalizado e comunicado à CONTRATADA através da FGC. Caso a validação seja finalizada com sucesso, a formalização se dará com a emissão do Relatório de Verificação da Aplicação com a situação “Aprovado”. Caso contrário, deverá ser informado à CONTRATADA que a verificação foi realizada, porém ainda existem defeitos/pendências a serem resolvidos. Estas pendências deverão estar devidamente relatadas neste comunicado.

Um Plano de Ação para normalização da situação poderá ser solicitado ao Preposto Técnico, e deverá ter a anuência do Gestor do Serviço. Neste caso, o Relatório de Verificação da Aplicação só deverá ser emitido quando a etapa for aprovada, ou seja, quando não existem mais pendências da CONTRATADA

Enquanto o Relatório de Verificação da Aplicação não estiver aprovado, a Aplicação não será aceita para homologação. Neste caso, o pagamento da etapa de Verificação da Aplicação ficará suspenso até que as correções necessárias sejam realizadas.

Com o Relatório de Verificação da Aplicação aprovado, o pagamento da parcela referente à Verificação da Aplicação poderá ser liberado conforme Item 5.5 deste anexo, mediante a confirmação do Gestor de Serviço.

Neste momento, os itens de controle e indicadores referentes a esta etapa deverão ser apurados, conforme Item 9.3 e Item 9.4 deste anexo.

2.2.3.5. Etapa de Homologação

Após a Verificação da Aplicação, esta deve ser instalada em ambiente de homologação e apresentada ao cliente. O Líder Técnico pode ser solicitado a acompanhar o Responsável Técnico em uma reunião de homologação, onde será apresentada a Aplicação ao cliente para que seja feita a avaliação completa do mesmo.

A Aplicação só será implantada em ambiente de produção e a etapa de homologação considerada concluída quando for formalizada a aprovação das funcionalidades entregues e não existirem pendências.

A CONTRATADA deverá garantir os recursos necessários, com agilidade, para as devidas correções dos problemas que possam ocorrer nesta etapa. Caso solicitado pela CONTRATADA, o Responsável Técnico disponibilizará um posto de serviço nas instalações da PETROBRAS para que estas pendências sejam resolvidas com celeridade.

O pagamento desta etapa ficará vinculado à resolução de todas as pendências, sejam de defeitos na Aplicação, de inconsistências na documentação ou qualquer outra pendência da demanda de responsabilidade da CONTRATADA. Quando todas as pendências estiverem sanadas a AS deverá ser encerrada, conforme Item 3.5.3 deste anexo e o pagamento relativo à parcela da Homologação será liberado, conforme Item 5.5 deste anexo, mediante a confirmação do Gestor do Serviço.

Caso a homologação não seja concluída dentro do prazo de trinta (30) dias corridos contados a partir do envio do Relatório de Verificação da Aplicação aprovado, devido a alguma dificuldade cuja solução seja de responsabilidade única da PETROBRAS, o pagamento relativo à conclusão desta fase será realizado. Este pagamento não exime a CONTRATADA das obrigações relativas a esta fase quando a homologação efetivamente ocorrer.

Neste momento os itens de controle e indicadores referentes a esta etapa deverão ser apurados e os ajustes de medição deverão ser aplicados de acordo com o item 9.3.3 deste anexo.

2.2.3.6. Execução da Construção com Equipes em Paralelo

A PETROBRAS, a seu critério, pode optar que a demanda de desenvolvimento de uma aplicação possa ser realizada em paralelo com outra equipe que não a da CONTRATADA.

O planejamento deste desenvolvimento será realizado em conjunto com a CONTRATADA contendo os pontos de unificação do código descritos no cronograma. A responsabilidade pela unificação será da equipe que desenvolveu o novo código.

Quando a aplicação estiver no Acervo da CONTRATADA, a mesma poderá realizar a verificação do código produzido pela outra equipe em até três (3) dias antes da unificação. Caso sejam encontrados erros, a responsabilidade pela correção será da equipe que o desenvolveu. Uma vez aceito, o código incorporado passará a ser sustentado pela CONTRATADA, devendo ter seu peso de sustentação reavaliado.

2.2.3.7. Conclusão da AS de Construção da Aplicação

O Líder Técnico deverá entregar um Relatório de Encerramento, incluindo sugestões de melhorias, boas práticas usadas e problemas encontrados durante a execução do serviço. Este relatório será enviado ao Responsável Técnico e ao Gestor do Serviço para que possam atuar na melhoria do processo.

O Líder Técnico realizará uma reunião com o Responsável Técnico para apresentação do relatório, avaliação da demanda e encerramento da AS, considerando os seguintes pontos:

- Os indicadores e itens de controle relativos ao serviço executado;
- Os descontos decorrentes do não cumprimento dos indicadores que incidirão no pagamento da parcela da Homologação serão aplicados e este pagamento será realizado;
- Os registros que foram realizados nos RDO(s) e/ou no IDF (Índice de Desempenho de Fornecedores) ao longo da demanda;
- As oportunidades de melhoria do processo.

Após ser implantado no ambiente de Produção, poderá ser encaminhada uma pesquisa de satisfação ao cliente de modo a verificar a eficácia da solução adotada e do atendimento prestado e esta informação será usada como um dos itens de avaliação da CONTRATADA.

2.2.3.8. Cancelamento da AS de Construção da Aplicação

A PETROBRAS, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar qualquer AS em execução pela CONTRATADA. Nesta eventualidade, o Líder Técnico, em acordo com o Responsável Técnico, fará o levantamento do percentual das atividades desenvolvidas até aquele momento, para que a AS seja cancelada e devidamente quitada pela PETROBRAS, conforme Item 5.5.1 deste anexo.

Sendo necessário reativar uma demanda cancelada, deverá ser emitida uma nova AS.

2.2.3.9. Solicitação de Mudança da AS de Construção da Aplicação

A PETROBRAS poderá propor uma solicitação de mudança (SM) na demanda em qualquer etapa da execução da AS, seja referente a custo (mudança de PFC) ou prazo.

A formalização de uma SM se dará através da emissão de uma nova AS para acertar as condições de prazo e custo da demanda. O cronograma de desembolso da AS deverá ser atualizado, pois o novo valor será distribuído nas iterações/etapas restantes.

2.2.4. Atividade de Atendimento de Desenvolvimento de Aplicações

Os registros de atendimento de desenvolvimento serão criados na FGS pelo Responsável Técnico da PETROBRAS com base nas informações contidas no Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento da TIC, Anexo I-B, que será referenciado apenas como Catálogo de Atendimento. A ordem de prioridade dos atendimentos será definida pela PETROBRAS.

Para esta atividade, o regime de atendimento dos atendimentos será o administrativo, em dias úteis, de 8:00h às 18:00 h, observadas as seguintes exceções:

- Solicitações resultantes de necessidades urgentes identificadas durante a execução de atividades de Sustentação cuja coluna “Agrupamento” do Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento esteja definida como “Atendimento Programado” ou “Operação Assistida”. Tais solicitações deverão ter atendimento ininterrupto durante a vigência do atendimento de Sustentação que a originou;
- Implantação de aplicações, quando ocorrer fora do horário Administrativo, em um período específico, previamente programado com PETROBRAS. Nestes casos, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 4 (quatro) horas úteis.

Os atendimentos realizados fora do horário Administrativo não possuirão remuneração diferenciada.

Todas as Mesas de Atendimento deverão ser constantemente monitoradas pela CONTRATADA, através da Ferramenta de Gestão de Solicitações (FGS) utilizada pela PETROBRAS, visando o pronto atendimento aos registros abertos.

Os registros encaminhados cuja Aplicação não faça parte do Acervo ou cuja natureza do serviço não conste no Catálogo de Atendimento deverão ser reencaminhados pelo Responsável pela Mesa para o Gestor da Mesa, que avaliará e fará o devido tratamento.

Cada serviço cadastrado no Catálogo de Atendimento possui um tempo de atendimento para sua resolução e um esforço definido em função de sua métrica.



Para os casos onde a métrica envolva contagem de Pontos de Função o registro de um atendimento de desenvolvimento fica restrito a 50 PFC. Para valores maiores, deverá ser tratado através da Atividade de Construção de Aplicações, Item 3.2.3 deste anexo.

Excepcionalmente, alguns serviços do Catálogo de Atendimento não possuirão SLA associados devido às características de tais serviços, os quais consistem na atuação da equipe da CONTRATADA, de forma presencial ou remota, em um período específico, previamente programado com a PETROBRAS. Nestes casos a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 4 (quatro) horas úteis.

Caso seja necessária a atuação de equipe técnica da TIC da PETROBRAS durante um atendimento, deverá ser encaminhada pela CONTRATADA uma tarefa para a mesa de atendimento da PETROBRAS, e o registro em atendimento colocado com a situação "Pendente TIC" na FGS até sua conclusão.

Poderão ter seu tempo parcialmente desconsiderado tarefas que sejam consideradas de rotina para o atendimento do registro e que ultrapassem o tempo de atendimento esperado. São elas:

- Tarefas de gerência de configuração de software;
- Tarefas de Deploy da Aplicação;
- Tarefas de banco de dados como Deploy, extração de informações, inserção, alteração ou exclusão de registros.

Poderão ter seu tempo totalmente desconsiderado tarefas da equipe técnica da PETROBRAS que não sejam consideradas tarefas de rotina para o atendimento do registro. São elas:

- Validação de Atendimentos de Desenvolvimento pelo Responsável Técnico da PETROBRAS;
- Atuação do Arquiteto;
- Atuação do Administrador de Dados.

Para estes casos de tarefas não consideradas de rotina, o Responsável pela Mesa deverá negociar com a PETROBRAS a abertura da tarefa e avisar imediatamente ao Gestor da Mesa.

Casos de impacto no atendimento do SLA da CONTRATADA devido a tarefas executadas pela equipe técnica da TIC da PETROBRAS que não se enquadrem nas descritas acima serão avaliadas em conjunto.

O Gestor de Mesa poderá solicitar que registros abertos na FGS tenham uma atuação prioritária pela CONTRATADA, esta indicação poderá ocorrer pontualmente em cada registro ou baseado em algum parâmetro informado previamente, neste caso, a CONTRATADA não precisará da indicação do Gestor da Mesa e poderá iniciar o atendimento priorizado imediatamente. Os registros priorizados receberão os pesos de “Importante” ou “Urgente” dependendo da indicação fornecida pelo Gestor da Mesa e seu prazo de atendimento será ajustado respectivamente conforme Item 4.2 deste anexo.

Reforça-se, no entanto, que a gestão do registro é de responsabilidade da CONTRATADA, desde o momento em que o registro chega à sua mesa de atendimento até o retorno para o Cliente. Desta forma, para que os expurgos de tempo tratados nesta sessão sejam considerados, é preciso observar-se as evidências dessa gestão por parte da CONTRATADA, contemplando o andamento de todas as tarefas em questão, sempre no intuito do bom atendimento, cumprimento dos prazos com o usuário final e da sua satisfação.

A alteração do Catálogo de Atendimento é de responsabilidade da PETROBRAS. Entretanto a CONTRATADA será informada sempre que houver a necessidade de alteração nos serviços deste catálogo. Toda alteração (inclusão, alteração e exclusão de um serviço) será previamente analisada com a CONTRATADA e a data da publicação final pela PETROBRAS, será negociada entre ambas as partes.

2.2.4.1. Análise e Planejamento do Atendimento de Desenvolvimento

Os serviços serão criados na FGS pelo Responsável Técnico da PETROBRAS, classificados de acordo com o Catálogo de Atendimento e submetidos para análise pela CONTRATADA. Nesta solicitação deverão ser registrados os requisitos mínimos necessários para o início do atendimento, assim como outras informações que a PETROBRAS julgar necessárias para o entendimento e execução da demanda.

A CONTRATADA, através de seu Preposto Técnico ou Líder Técnico por ele designado deverá analisar a solicitação, registrar na FGS o planejamento da execução e submeter o mesmo para validação pela PETROBRAS no prazo máximo correspondente a vinte (20) por cento do prazo informado na coluna “SLA em Horas” do Catálogo de Atendimento.

No planejamento da execução, a depender da complexidade do atendimento, deverão constar todos os parâmetros do serviço, tais como: atividades relevantes, detalhamento técnico da implementação, entregáveis associados, ambientes a serem utilizados, dentre outros.

Caso as informações submetidas pela PETROBRAS não sejam suficientes para a realização da análise mínima necessária para o entendimento da demanda e planejamento de sua execução, a CONTRATADA poderá solicitar informações adicionais à PETROBRAS.

Caso a CONTRATADA não concorde com a classificação do atendimento, a mesma deverá, ao final da análise, apresentar à PETROBRAS, juntamente com o planejamento da execução, o detalhamento das atividades previstas para serem executadas e o esforço associado a cada uma, além de outras informações que possam justificar o pleito de reclassificação do atendimento. A PETROBRAS, a seu exclusivo critério e com base nas informações apresentadas pela CONTRATADA, poderá acatar o pleito e realizar a reclassificação do atendimento, registrando na FGS as informações utilizadas como base para a alteração.

Em nenhuma hipótese a existência de pleito de reclassificação deverá interromper o andamento do serviço. Uma vez que ocorra a reclassificação de um atendimento, o SLA do mesmo será revisado de modo a considerar os tempos da nova classificação.

Caso não concorde com o planejamento, o Responsável Técnico devolverá o atendimento à CONTRATADA, registrando na FGS as alterações/correções a serem feitas, além de outras informações complementares que julgar necessárias. Neste caso, o SLA de análise voltará a ser computado, até que a CONTRATADA realize as alterações e submeta o atendimento novamente para validação pelo RT.

Uma vez validado o planejamento da execução pelo Responsável Técnico, o atendimento será disponibilizado para execução pela CONTRATADA. A CONTRATADA terá até 1 (um) dia para iniciar a execução do atendimento, exceto quando o "SLA em Horas" for menor que 9 horas. Neste caso o início da execução é imediato.

2.2.4.2. Execução e Validação do Atendimento de Desenvolvimento

A CONTRATADA realizará a execução do atendimento com base no planejamento e o prazo deve obedecer à coluna "SLA em Horas" do Catálogo de Atendimento. Uma vez iniciada a execução, não serão aceitas solicitações de reclassificação feitas pela CONTRATADA que resultem em aumento da complexidade do atendimento.

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 39 de 102
	TÍTULO: SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES		

Uma vez tendo executado o atendimento, a CONTRATADA deverá registrar a conclusão na FGS e submetê-lo para validação pela PETROBRAS, de acordo com o planejamento.

Caso identifique falhas na Aplicação entregue, o Responsável Técnico devolverá o atendimento à CONTRATADA, registrando na FGS os defeitos encontrados.

Caso não identifique falhas na Aplicação entregue, o Responsável Técnico registrará a validação do serviço na FGS que seguirá para as etapas de homologação e/ou implantação, de acordo com o planejamento.

Após a conclusão de todas as ações necessárias para o seu completo atendimento o registro deverá ser encerrado. A FGS poderá, a critério da PETROBRAS, encaminhar uma pesquisa de satisfação ao usuário solicitante, de modo a verificar a eficácia da solução adotada e do atendimento prestado. Esta informação poderá ser usada como um dos itens de avaliação de desempenho do fornecedor.

Caso o atendimento não seja finalizado dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos, devido a alguma dificuldade cuja solução seja de responsabilidade única da PETROBRAS, o pagamento do serviço será realizado.

O pagamento do serviço não exime a CONTRATADA das obrigações relativas às etapas de validação, homologação e implantação.

2.2.4.2.1. Atividades de Atendimento de Desenvolvimento

Caberá a CONTRATADA a realização das seguintes ações:

- a) Categorizar corretamente o registro deste tipo de atividade e validar a Aplicação associada que deve corresponder a uma Aplicação do Acervo;
- b) Planejar e executar o atendimento ao serviço solicitado em conformidade com os padrões vigentes da PETROBRAS;
- c) Atualizar a documentação da Aplicação, para que reflitam as alterações desenvolvidas, em conformidade com os padrões da PETROBRAS;
- d) O Líder Técnico deverá realizar a validação do serviço realizado, com o Responsável Técnico, quando requerido;

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 40 de 102
	TÍTULO:		
SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES			

- e) Implementar, ou solicitar à equipe responsável, as alterações necessárias nos componentes da aplicação (banco de dados, servidor de aplicação, serviços, bibliotecas, etc.) para todos os ambientes pertinentes (teste/validação, homologação e produção), de acordo as orientações passadas pela PETROBRAS;
- f) Realizar a integração do código fonte produzido à linha de base da solução, resolver conflitos de versão e gerar os pacotes necessários para a promoção da solução aos ambientes pertinentes, de acordo com a estratégia de publicação definida pela PETROBRAS;
- g) Promover, quando for o caso, a solução para todos os ambientes pertinentes (teste/validação, homologação e produção), de acordo as orientações passadas pela PETROBRAS;
- h) Gerar a massa de dados necessária para suportar os testes/validação e homologação da solução entregue nos respectivos ambientes (teste/validação e homologação), de acordo as orientações passadas pela PETROBRAS;
- i) Concluir o registro atendendo as exigências de clareza e de completude das informações preenchidas na FGS e o cumprimento do prazo de atendimento.

2.2.4.2.2. Entregáveis de Atendimento de Desenvolvimento

Para os atendimentos do Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento cuja coluna “Agrupamento” seja identificada como “Desenvolvimento de Aplicação”, a CONTRATADA implementará as alterações solicitadas, devendo ao término do atendimento entregar para a PETROBRAS, quando aplicável, os seguintes artefatos:

Entregáveis do Desenvolvimento de Aplicação
Código fonte funcionando
Scripts de criação do banco de dados atualizado
Modelo de dados atualizado
Dicionário de dados atualizado
Documento de arquitetura da aplicação atualizado
Classes de teste de unidade e/ou de integração automatizadas
Scripts de carga de dados
Critérios de aceitação ou cenários automatizados
Help on-line atualizado

Guia de Instalação atualizado
Documento com mapa de papéis e permissões do controle de acesso atualizado
Kit de Atendimento atualizado

A lista de artefatos acima poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato, a critério da PETROBRAS, e sem nenhum ônus adicional à mesma, de modo a adequar a prestação dos serviços a mudanças no processo.

A CONTRATADA poderá considerar ser necessário o desenvolvimento de outros artefatos importantes para a manutenibilidade futura da aplicação, ou que apoiem na construção da mesma. Neste caso, estes artefatos também deverão ser entregues à PETROBRAS, sem com isso gerar ônus adicionais a PETROBRAS.

Para os demais atendimentos do Catálogo de Atendimento os entregáveis serão definidos de acordo com a solicitação.

2.2.4.3. Execução de Atendimento de Desenvolvimento pela PETROBRAS

A PETROBRAS poderá realizar uma evolução em uma Aplicação do Acervo, caso identifique que, devido à urgência do atendimento e/ou a complexidade do problema, somente um técnico da PETROBRAS que seja especialista na Aplicação e/ou no negócio objeto da demanda está apto para realizar o serviço no tempo necessário para atender o cliente.

Quando ocorrer esta situação, deverá ser feita uma formalização entre a PETROBRAS e a CONTRATADA, com as informações sobre o escopo e o prazo do desenvolvimento.

Antes do encerramento do registro, a CONTRATADA poderá, a seu critério, realizar testes nas funcionalidades alteradas no prazo máximo de dois (2) dias úteis. Caso sejam identificados defeitos, a PETROBRAS deverá ser imediatamente informada para efetuar as correções/ajustes necessários. Após saneadas as pendências da evolução realizada pela PETROBRAS, o código será entendido como aceito pela CONTRATADA.

Caso seja necessário efetuar a unificação do código da Aplicação, esta atividade será realizada pela CONTRATADA com o apoio da PETROBRAS, porém sem ônus para a PETROBRAS.

2.2.4.4. Solicitação de Mudança do Atendimento de Desenvolvimento

A PETROBRAS poderá em função da necessidade de alteração dos requisitos da demanda, realizar a mudança do atendimento de modo a adequá-lo à nova necessidade. Para tanto o Responsável Técnico deverá:

- Notificar a CONTRATADA sobre a necessidade de alteração nos requisitos;
- Informar as mudanças pretendidas nos requisitos (inclusões, alterações e exclusões);
- Informar a nova classificação do atendimento, se cabível;
- Fornecer as informações mínimas necessárias para o entendimento da alteração pela CONTRATADA;
- Retornar o atendimento para a etapa de análise na FGS.

A CONTRATADA deverá então:

- Analisar a solicitação;
- Registrar na FGS uma nova versão do planejamento da execução;
- Registrar na FGS a análise do impacto da mudança no esforço do serviço, considerando o trabalho já realizado, se cabível;
- Submeter o replanejamento da execução para validação pela PETROBRAS, assim como, se cabível e com base na análise de impacto, o pleito de reclassificação da demanda, juntamente com o detalhamento das atividades previstas para serem executadas e o esforço associado a cada uma, além de outras informações que possam justificar o pleito.

O atendimento deverá então seguir o fluxo normal previsto no item 3.2.1 deste anexo, a partir da etapa em que o planejamento da execução é submetido para validação pela PETROBRAS.

O tempo do atendimento permanecerá sendo contabilizado a partir do momento em que o atendimento entrou em execução pela primeira vez, considerando, em caso de reclassificação, o novo SLA correspondente.

2.2.4.5. Cancelamento do Atendimento de Desenvolvimento

A PETROBRAS, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar qualquer atendimento de desenvolvimento em execução pela CONTRATADA.

Para os atendimentos ainda na etapa de Análise e Planejamento, item 3.2.4.1, o cancelamento não gerará ônus para PETROBRAS.

Para os atendimentos na etapa de Execução e Validação, item 3.2.4.2, a CONTRATADA deverá informar quais etapas foram executadas, apresentando as evidências que comprovem o trabalho realizado. Com base nas evidências apresentadas, a PETROBRAS fará o pagamento proporcional do serviço.

Nos casos em que menos de 50% (cinquenta por cento) do trabalho tenha sido realizado. o pagamento será de 25% (vinte e cinco por cento) do atendimento.

Nos casos em que mais de 50% (cinquenta por cento) do trabalho tenha sido realizado. o pagamento será de 50% (cinquenta por cento) do atendimento.

3. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Serviço de Sustentação

Os prazos para os Serviços de Sustentação estão definidos no Catálogo de Sustentação da TIC, conforme Anexo I-A na coluna “SLA em Horas”.

Nos casos dos registros indicados como “Importante” ou “Urgente” o prazo será conforme definido a seguir:

A. Peso “Importante”:

O SLA, para cada novo registro, será determinado pela PETROBRAS e deverá ser maior que 9 horas corridas e menor que o prazo original da Categoria Operacional do registro estabelecido no Catálogo, a contar a partir da notificação do Gestor da Mesa para a CONTRATADA.

B. Peso “Urgente”:

O SLA será de até 9 horas corridas a contar a partir da notificação do Gestor da Mesa para a CONTRATADA. Sendo aceitável uma solução de contorno, que se aprovada pela PETROBRAS, irá alterar o peso do registro para “Importante” ficando a CONTRATADA obrigada a entregar a solução definitiva até a nova data acordada.

3.1.1. Atividade de Transferência de Aplicação

O prazo para o Serviço de Transferência de Conhecimento de cada Aplicação será baseado no Peso de Sustentação Informativo da Aplicação, respeitando a seguinte tabela:

Peso de Sustentação	Prazo em dias úteis (*)
Até 5	1
10 a 19	2
20 a 29	4
30 a 39	6
40 a 50	8
Acima de 50	Até 12

(*) Esses prazos podem ser revistos caso haja comum acordo entre as partes.

3.2. Serviço de Desenvolvimento de Aplicação

3.2.1. Atividade de Definição da Visão da Solução

O cálculo do prazo para execução e entrega da AS de Definição da Visão da Solução será definido em função do esforço estimado para a criação dos artefatos do serviço. A estimativa do esforço será baseada em características da demanda, conforme somatório dos pesos descritos no item B “Características do Negócio” do ANEXO I-K.1

Soma dos Pesos	Prazo de Entrega (Dias Úteis)
5 a 9	Até 10
10 a 15	Até 15
Acima de 15	Até 20

O prazo de entrega do serviço poderá ser prorrogado por até dez (10) dias úteis nos casos em que a falta de informação sobre a solução exija maior interação com os clientes. Neste caso, a CONTRATADA deverá pleitear formalmente o adiamento e esta solicitação deverá ser analisada pelo Gestor do Serviço. Caso seja aprovada, o novo prazo será considerado para entrega definitiva do serviço.

3.2.2. Atividade de Definição da Aplicação

O cálculo do prazo para execução da AS de Definição da Aplicação será calculado em função do tamanho funcional aprovado para o escopo do serviço.

Tamanho Funcional (PFC)	Prazo de Entrega (Dias Úteis)
Até 100	Até 10
Entre 100 e 300	Até 16
Acima de 300	Até 22

O prazo de entrega do serviço poderá ser prorrogado por até dez (10) dias úteis nos casos em que a falta de informação sobre a solução exija maior interação com os clientes. Neste caso, a CONTRATADA deverá pleitear formalmente o adiamento e esta solicitação deverá ser analisada pelo Gestor do Serviço. Caso seja aprovada, o novo prazo será considerado para entrega definitiva do serviço.

3.2.3. Atividade de Construção da Aplicação

O prazo para a Atividade de Construção da Aplicação será a quantidade de dias úteis (QDU) da AS, calculado a partir do PFC e da Taxa de Entrega.

Taxa de Entrega (TE) é a medida da quantidade média de PFC desenvolvidos em um dia de trabalho (PFC/Dia), durante a execução de um serviço, por uma equipe.

Plataforma de Desenvolvimento Predominante	TE até a 2ª demanda (PF/Dia Útil)	TE a partir da 3ª demanda (PF/Dia Útil)
JAVA e Microsoft (DotNet, ASP e VB)	2,3	2,8
Outras	1,8	2,1

A quantidade de dias úteis será calculada de acordo com a fórmula:

$$\text{QDU} = \text{PFC} / \text{TE}$$

3.2.4. Atividade de Atendimento de Desenvolvimento

Os prazos para os Serviços de Atendimento de Desenvolvimento estão definidos no Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento da TIC, conforme Anexo I-B na coluna “SLA em Horas”.

Nos casos dos registros indicados como “Importante” ou “Urgente”, o prazo será conforme definido a seguir:

A. Peso “Importante”:

O SLA, para cada novo registro, será determinado pela PETROBRAS e deverá ser maior que 9 horas corridas e menor que o prazo original da Categoria Operacional do registro estabelecido no Catálogo, a contar a partir da notificação do Gestor da Mesa para a CONTRATADA.

B. Peso “Urgente”:



O SLA será de até 9 horas corridas a contar a partir da notificação do Gestor de Serviço para a CONTRATADA. É aceitável uma solução de contorno, que, se aprovada pela PETROBRAS, irá alterar o peso do registro para “Importante”, ficando a CONTRATADA obrigada a entregar a solução definitiva até a nova data acordada.

4. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

O Fiscal do Contrato e o Preposto Administrativo (ou Preposto Técnico) devem se reunir, no primeiro dia útil após o dia vinte e cinco (25) de cada mês, para apropriar as medições.

Caso a CONTRATADA não cumpra o limite admissível dos Indicadores de Desempenho dos Serviços contratados, acompanhados na Reunião de Análise Crítica (RAC), o pagamento final de cada serviço será decrescido de um Fator de Ajuste de Medição (FAM), conforme detalhado no Item 9 deste anexo.

4.1. Serviço de Sustentação

4.1.1. Atividades de Sustentação de um acervo

As atividades de Sustentação, exceto a de Transferência de Conhecimento, serão remuneradas mensalmente, a partir do somatório do Peso de Sustentação de cada Aplicação do Acervo, conforme Item 6.1 deste anexo, de acordo com a seguinte fórmula:

Custo de Sustentação Mensal do Acervo =

Somatório dos Pesos de Sustentação das Aplicações *

Valor do item de Sustentação na PPU * (1 – FAM_Sustentação_Total)

4.1.1.1. Aplicação do Redutor Anual

A CONTRATADA deverá, as suas custas, promover melhorias técnicas contínuas no Acervo. O efeito esperado do conjunto de melhorias implementadas e do aumento do conhecimento sobre cada uma das Aplicações, será a diminuição da quantidade de demandas por Serviços de Sustentação com efeito direto sob os custos da CONTRATADA e no aumento da produtividade deste tipo de serviço.

O redutor anual será aplicado de acordo com a situação de cada Aplicação no Acervo:

a. Aplicações “Acordadas”

Será utilizado um redutor anual de 3% a cada ano, acumulativo, a ser aplicado no peso de sustentação da Aplicação a ser pago pelo Serviço de Sustentação, a partir do 13ª mês em que a Aplicação estiver no Acervo do contrato, conforme a seguir:

$$\text{Redutor anual} = \text{int} \left[\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de Meses da Aplicação no Acervo} - 1}{12} \right) \right] \times 0,03$$

Onde:

int: é a parte inteira (sem arredondamento) da expressão entre colchetes.

Neste caso o peso de sustentação da Aplicação será obtido da seguinte forma:

Peso de Sustentação ajustado da Aplicação “Acordada” do Acervo =

Peso de Sustentação da Aplicação × (1 – Redutor Anual)

b. Aplicações “Adormecidas”

O redutor não será aplicado em Aplicações consideradas “Adormecidas”

Neste caso o peso de sustentação da Aplicação será obtido da seguinte forma:

Peso de Sustentação da Aplicação “Adormecida” do Acervo = 1

4.1.1.2. Aplicação dos demais Redutores

Serão aplicadores redutores específicos nas situações descritas a seguir:

a. Aplicações Incluídas no Acervo

Para a Aplicação incluída durante o período de medição, será calculado o valor correspondente à quantidade de dias em que a mesma foi sustentada pela CONTRATADA (pró rata).

Neste caso o peso de sustentação da Aplicação será obtido da seguinte forma:

Peso de Sustentação ajustado de cada Aplicação Incluída =

**Peso de Sustentação da Aplicação x (Quantidade de dias no Acervo /
Quantidade de dias do período de medição)**

b. Aplicações “Acordadas” Excluídas do Acervo

Para a Aplicação “acordada” excluída durante o período de medição, será calculado o valor correspondente à quantidade de dias em que a mesma foi sustentada pela CONTRATADA (pró rata).

Aplicação excluída com pendência pela CONTRATADA terá o valor correspondente ao Peso da Aplicação decrescido de 10% por registro em andamento na FGS.

Neste caso o peso de sustentação da Aplicação será obtido da seguinte forma:

Peso de Sustentação final de cada Aplicação “acordada” excluída =

[Peso de Sustentação ajustado da Aplicação “acordada” x (Quantidade de dias no Acervo / Quantidade de dias do período de medição)] x [1 – (0,1 x QRA)]

Onde:

QRA – Quantidade de Registros em Andamento na Mesa de Atendimento da CONTRATADA

Caso o resultado seja negativo, então não será realizado pagamento para a Aplicação no período.

c. Aplicações “Acordada” com Intervenção

Para a Aplicação “acordada” com intervenção da PETROBRAS realizada no período será decrescido 25% do peso de sustentação a cada intervenção realizada no período, conforme detalhado no Item 3.1 deste anexo.

Neste caso o peso de sustentação da Aplicação será obtido da seguinte forma:

Peso de Sustentação de cada Aplicação “acordada” com Intervenção =

[Peso de Sustentação ajustado da Aplicação “acordada” x [1 – (0,25 x QI)]

Onde:

QI – Quantidade de Intervenções realizadas pela PETROBRAS no período

Caso o resultado seja negativo, então não será realizado pagamento para a Aplicação no período.

4.1.1.3. Cálculo do Valor a Ser Pago

O esforço total para a sustentação do Acervo de Aplicações Críticas é calculado a partir do histórico de chamados para atender as aplicações deste acervo. Dividindo o esforço total pela quantidade de Pesos de Sustentação Total do acervo obtemos uma média do esforço por peso de sustentação (Taxa de Sustentação), que para o acervo tratado neste contrato corresponde a 1,4 HS/PS.

Sendo assim, o custo total de sustentação das Aplicações do Acervo será calculado da seguinte forma:

Custo de Sustentação Mensal do Acervo =

Somatório dos Pesos de Sustentação ajustados das Aplicações do Acervo x Taxa de Sustentação x Valor do item de Sustentação na PPU x (1 – FAM_Sustentação_Total)

4.1.2. Atividade de Transferência de Conhecimento

O esforço calculado para a realização da atividade de Transferência de Conhecimento será a multiplicação do somatório de Pesos de Sustentação Informativo das Aplicações relacionadas na AS por 0,5 HS.

O pagamento será realizado na conclusão do serviço de acordo com a fórmula a seguir:

Custo de Transferência de Aplicação = Somatório dos Pesos de Sustentação Informativo das Aplicações da AS x 0,50 x Valor do item de Sustentação na PPU

4.2. Serviço de Desenvolvimento de Aplicação

4.2.1. Atividade de Definição da Visão da Solução

Inicialmente o esforço estimado para execução desta atividade será de quarenta (40) HS, que será utilizado na abertura da AS. Ao término da execução será feita uma reavaliação baseada nas informações levantadas.

Para a definição do valor final que será pago pela atividade, foram definidas três faixas de valores, conforme somatório dos pesos descritos no item B “Características do Negócio” do Anexo I-K.1

Soma dos Pesos	Esforço (HS)
-----------------------	---------------------



5 a 9	40
10 a 15	60
Acima de 15	100

O pagamento será realizado na conclusão da atividade de acordo com a fórmula a seguir:

Custo da Definição da Visão da Solução = Esforço definido na AS x Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU

4.2.1.1. Pagamento de uma AS de Definição da Visão da Solução Cancelada

O valor devido da AS cancelada será calculado de acordo com a quantidade de dias úteis decorridos da AS até o seu cancelamento.

Valor Devido da AS (R\$) = (Esforço / Prazo) X Quantidade de dias úteis decorridos da data de início da AS até o cancelamento X Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU

4.2.2. Atividade de Definição de Aplicação

Inicialmente o esforço para execução desta atividade será o correspondente ao da contagem estimada de PFC informada na abertura da AS. Ao término da execução será feita uma reavaliação deste valor em função da variação do tamanho funcional calculado para a Aplicação baseado nas informações levantadas.

Para a definição do valor final que será pago pela atividade, foram definidas três faixas de valores:

Faixa de Pontos de Função (PF)	Esforço (HS)
Até 100	90
Entre 101 e 300	130
Acima de 300	170

O pagamento será realizado na conclusão da atividade de acordo com a fórmula a seguir:

Custo da Definição da Aplicação = Esforço definido na AS x Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU

4.2.2.1. Pagamento de uma AS de Definição de Aplicação Cancelada

O valor devido da AS cancelada será calculado de acordo com a quantidade de dias úteis decorridos da AS até o seu cancelamento.

Valor Devido da AS (R\$) = (Esforço / Prazo) X Quantidade de dias úteis decorridos da data de início da AS até o cancelamento X Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU

4.2.3. Atividade de Construção de Aplicação

O pagamento do valor acordado na AS será dividido da seguinte forma, condicionado a verificação dos artefatos entregues:

- a) Parcela das Iterações

Valor do pagamento da iteração (VPI) = 50% do valor total da AS / Quantidade de Iterações da AS

- b) Parcela da Verificação da Aplicação

Valor do pagamento da Verificação da Aplicação (VPF) = 30% do valor total da AS – (FAM_PEF * valor total da AS + FAM_TDV * valor total da AS)

Caso o resultado do cálculo do valor seja negativo não haverá pagamento desta parcela.

- c) Parcela da Homologação

Valor do pagamento da homologação (VPH) = 20% do valor total da AS – (FAM_IDH * valor total da AS)

Caso o resultado do cálculo do valor seja negativo não haverá pagamento desta parcela.

O pagamento das iterações reprovadas será realizado na próxima iteração cujo resultado da verificação seja aprovado ou aprovado com ressalva. Caso seja a última iteração o pagamento será realizado juntamente com a parcela de Verificação da Aplicação.

Para as Autorizações de Serviço cuja elicitação de requisitos seja elaborada pela PETROBRAS, serão descontados 10% do valor total da AS, respeitando a distribuição acima. Neste caso, a AS emitida já deverá contemplar o valor final com o desconto.

4.2.3.1. Pagamento de uma AS de Construção de Aplicação Cancelada

O valor da AS deverá ser quitado da seguinte forma, conforme Item 3.5.5 deste Anexo:

- Levantar as funcionalidades que foram verificadas e aceitas;
- As funcionalidades que já estiverem prontas serão submetidas a uma verificação. As funcionalidades escolhidas serão validadas pela PETROBRAS, seguindo o mesmo procedimento que seria realizado ao final da demanda;
- As funcionalidades aceitas na validação serão contadas de forma detalhada em PFC e será recalculado o esforço, com base no PFC obtido e na produtividade da AS, para que seja feito o cálculo do valor devido.

Valor devido da AS (R\$) = (Esforço Recalculado X Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU) – Soma dos valores já pagos nas parcelas anteriores

4.2.4. Atividade de Atendimento de Desenvolvimento

As Atividades de Atendimento de Desenvolvimento serão classificadas quanto à sua finalidade e o esforço correspondente será calculado a partir da coluna “Regra do Cálculo do HS” do Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento, Anexo I-B.

O valor a ser pago mensalmente para as Atividades de Atendimento de Desenvolvimento será calculado a partir do somatório do esforço dos atendimentos realizados (status = “finalizado”) e dos atendimentos cancelados por desistência da PETROBRAS (status=“cancelado”), no período da medição.

Nos casos dos registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, o esforço de cada atendimento realizado será acrescido de 25%.

Sendo assim, o custo total de Atendimento de Desenvolvimento será calculado da seguinte forma:

Custo Mensal do Atendimento de Desenvolvimento =

[(Somatório do esforço de cada atendimento “padrão” realizado + (Somatório do esforço de cada atendimento “Importante” ou “Urgente” realizado * 1,25)) x Valor do item de Desenvolvimento da Aplicação na PPU] x (1 – FAM_Atendimento_Total)

5. PRONTUÁRIO DE APLICAÇÕES

Cada Aplicação do Acervo possuirá um prontuário com informações que serão divididas em informações de complexidade, de negócio, técnicas e gerais, detalhadas no Anexo I-E.1.

O prontuário será entregue à CONTRATADA em meio eletrônico com informações históricas referentes às demandas realizadas, de acordo com o Anexo I-E.2.

5.1. Peso de Sustentação

O peso de sustentação da Aplicação é calculado a partir das informações de complexidade e criticidade fornecidas no prontuário de cada Aplicação, e descritas no Anexo I-E.1.

As informações do prontuário devem constar na planilha “Prontuário de Aplicações”, conforme Anexo I-E.2. Esta planilha servirá para calcular o peso de sustentação de cada Aplicação.

O prontuário possui uma coluna denominada “Peso de Sustentação”, constante da aba “Cálculo do Peso de Sustentação”, que é referência para o cálculo dos valores de pagamento do Serviço de Sustentação e está definida da seguinte forma:

- a) Caso a soma dos fatores definidos para os critérios da Complexidade e Criticidade resulte zero (0) ou o critério “Total de Registros” da Aplicação seja zero (0):

Peso de Sustentação da Aplicação = 1

A Aplicação cujo Peso de Sustentação seja igual a um (1) será denominada de “Adormecida”

- b) Caso o critério “Total de Registros” da Aplicação seja um (1):

Peso de Sustentação da Aplicação = Peso de Sustentação Informativo X 0,5

Onde,

Peso de Sustentação Informativo= Somatório dos fatores definidos para os critérios de Complexidade e Criticidade da Aplicação

- c) Para as demais situações:

Peso de Sustentação da Aplicação = Peso de Sustentação Informativo

Onde,

Peso de Sustentação Informativo= Somatório dos fatores definidos para os critérios de Complexidade e Criticidade da Aplicação

Denomina-se “Acordada” a Aplicação cujo Peso de Sustentação seja diferente de um (1).

5.2. Atualização do Acervo

Durante a vigência deste contrato, o Acervo poderá ser atualizado através da inclusão/exclusão de Aplicações ou com a mudança do Peso de Sustentação das Aplicações, decorrente das evoluções realizadas.

5.2.1. Inclusão de uma Aplicação no Acervo

Quando uma Aplicação é incluída no Acervo, a PETROBRAS deverá associa-la, no mínimo, a uma Mesa (s) de Atendimento da CONTRATADA.

Nos 2 primeiros meses de sua inclusão no Acervo, caso a Aplicação apresente registros com tendência a perda de SLA, a CONTRATADA poderá solicitar à PETROBRAS, mediante justificativa, o estorno destes registros na apuração dos indicadores para as atividades de Sustentação de um Acervo e de Atendimento de Desenvolvimento. O Gestor de Serviço será o responsável pela análise e aprovação da solicitação.

Após a fase de Passagem das Aplicações, conforme detalhado no Item 10.2 deste anexo, a inclusão de uma Aplicação no Acervo deverá ser iniciada através de um comunicado formal emitido pelo Gestor de Serviço para o Preposto Técnico, com o envio do prontuário e demais artefatos necessários. O prazo para a inclusão, de no máximo trinta (30) dias corridos, deverá ser negociado entre as partes.

A PETROBRAS ou uma empresa por ela designada deverá planejar em conjunto com a CONTRATADA a duração e a quantidade das atividades necessárias para a inclusão de cada Aplicação no Acervo e neste caso a conclusão da inclusão da Aplicação no Acervo deverá ter um aceite formal do Preposto Técnico e do Gestor do Serviço.

5.2.2. Exclusão de uma Aplicação do Acervo

A PETROBRAS deverá comunicar formalmente a exclusão de uma ou mais Aplicações do Acervo. O prazo para a exclusão, de no máximo trinta (30) dias corridos, deverá ser negociado entre as partes.

Após o recebimento da comunicação de exclusão, a CONTRATADA deverá submeter à PETROBRAS o prontuário e todos os artefatos da Aplicação devidamente atualizados, em um prazo máximo de dez (10) dias corridos.

A PETROBRAS verificará todos os artefatos entregues e caso ocorra alguma inconsistência, será estabelecido um prazo para as atualizações necessárias, sem ônus para a PETROBRAS.

No prazo acordado, todos os artefatos deverão estar validados e todos os registros da FGS deverão estar finalizados.

Registros em andamento na FGS, cuja pendência de solução dependa exclusivamente de recurso ou atuação da PETROBRAS, impedindo que a CONTRATADA conclua o atendimento no prazo determinado, poderão ser transferidos para uma mesa da PETROBRAS.

Aplicação excluída com pendência de finalização de registro por parte da CONTRATADA, não solucionada no prazo acordado, terá o valor correspondente ao Peso da Aplicação decrescido em 10% por registro em andamento na FGS.

A conclusão da exclusão no Acervo deverá ter um aceite formal do Preposto Técnico e do Gestor do Serviço.

Após a exclusão a PETROBRAS irá desassociar a(s) Aplicação(s) da(s) mesa(s) de atendimento da CONTRATADA e irá atualizar o Acervo.

Caso uma Aplicação seja excluída do Acervo e volte a ser incluída posteriormente, o tempo no Acervo será zerado, sendo a contagem reiniciada a partir do seu mês de retorno.

5.2.3. Atualização do Peso de Sustentação de uma Aplicação do Acervo

A CONTRATADA poderá solicitar formalmente à PETROBRAS revisão do Acervo, sempre que a atualização do prontuário implique em uma alteração do Peso de Sustentação da Aplicação. Esta solicitação deverá ser analisada pelo Gestor do Serviço ou pelo Gestor do Serviço.

Caso a solicitação seja aprovada, o prontuário da Aplicação deverá ser atualizado para contemplar os critérios de complexidade e criticidade ajustados e o Acervo deverá ser atualizado com o novo peso de sustentação da Aplicação.

Após o primeiro ano em que a Aplicação estiver no Acervo será levantada sua quantidade de registros de sustentação atendidos na FGS. Este levantamento será realizado anualmente, considerando sempre as informações dos últimos doze (12) meses na FGS.

A Aplicação “Acordada” cuja quantidade de registros de sustentação, finalizados na FGS no período, seja zero (0) terá uma redução de 50% a ser aplicada no seu peso de sustentação, a partir do 13^a mês em que a quantidade de registros se manteve em zero (0), e o critério “Total de Registros” passará a ser considerado igual a um (1). Caso a Aplicação fique dois anos consecutivos sem registros de sustentação finalizados na FGS, então, será considerada uma Aplicação “Adormecida”.

A Aplicação “Adormecida” ou “Acordada” com redução de 50% do seu peso de sustentação que volte a apresentar mais de cinco (5) registros de sustentação finalizados na FGS nos últimos doze (12) meses terá seu Peso de Sustentação revisto. Caso a Aplicação apresente entre um (1) a cinco (5) registros de sustentação finalizados na FGS nos últimos doze (12) meses o peso de sustentação não será revisto, exceto mediante justificativa da CONTRATADA e avaliação do Gestor do Serviço.

Registros que não dizem respeito direto à Aplicação tais como quedas da RIC, CA (Sistema de Controle de Acesso), e-mails e outros, serão avaliados e, sendo constatado que não são pertinentes, serão, de comum acordo, desconsiderados para efeito de ter o seu peso de sustentação revisto.

5.3. Atualização do Prontuário

Para garantir que o prontuário esteja sempre atualizado a CONTRATADA deverá atualiza-lo sempre que houver mudança em qualquer um dos itens do mesmo, mantendo-o sempre versionado na ferramenta de GCS da PETROBRAS. A PETROBRAS se reserva o direito de aplicar auditoria para verificar o cumprimento desta ação.

6. MODELO DE GESTÃO

6.1. Papéis e Responsabilidades

Para o planejamento, execução e acompanhamento dos serviços, a CONTRATADA e a PETROBRAS indicarão representantes para desempenhar os papéis descritos a seguir, necessários à gestão dos serviços demandados. A quantidade de representantes de cada papel descrito se dará conforme necessidade de gestão e tamanho do Acervo.

A CONTRATADA deverá fornecer ao representante da PETROBRAS uma relação dos profissionais designados para os citados papéis.

6.1.1. Representantes da CONTRATADA

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 57 de 102
	TÍTULO: SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES		

A CONTRATADA interagirá com a PETROBRAS durante todo o processo de prestação dos serviços solicitados para as aplicações que estiverem sob sua responsabilidade. O relacionamento entre a CONTRATADA e a PETROBRAS se dará através do Preposto Administrativo, Preposto Técnico, Líder Técnico e Responsável pela Mesa. O Líder Técnico poderá delegar tarefas mais específicas para um Arquiteto ou um Responsável pela Qualidade que, conforme orientação do Líder Técnico poderá interagir com a PETROBRAS. O relacionamento entre a CONTRATADA e a PETROBRAS ocorrerá conforme descrito a seguir:

a) Preposto Administrativo

Responsável pelo gerenciamento do contrato devendo zelar pelo cumprimento das cláusulas contratuais, garantindo a adequada execução do contrato sob sua responsabilidade.

b) Preposto Técnico

Responsável pelo gerenciamento e acompanhamento da realização dos serviços contratados para o Acervo, devendo zelar pela sua qualidade e garantir a adequada execução dos mesmos.

c) Líder Técnico

Responsável pelo planejamento, execução e acompanhamento técnico de cada serviço demandado para a(s) Aplicação(ões) sob sua responsabilidade, garantindo que sejam atendidos dentro dos prazos acordados.

d) Arquiteto

Responsável pela absorção do conhecimento especializado, durante a fase de inicialização do contrato, e apoio especializado ao Líder Técnico.

e) Responsável pela Qualidade

Responsável pela absorção do conhecimento especializado, durante a fase de inicialização do contrato, e apoio especializado ao Líder Técnico.

f) Responsável pela Mesa

Responsável pela gestão das Mesas de Atendimento, garantindo que os registros sejam atendidos dentro dos prazos acordados e de acordo com os padrões e procedimentos da PETROBRAS.

6.1.2. Representantes da PETROBRAS

O relacionamento entre a PETROBRAS e a CONTRATADA se dará através do Fiscal do Contrato, Gestor do Serviço, Responsável Técnico e Gestor da Mesa.

a) **Fiscal do Contrato**

Responsável por verificar e controlar os serviços realizados com a finalidade de atingir os resultados previstos no contrato.

Principais responsabilidades:

- Acompanhar todas as fases do contrato, exigindo da CONTRATADA o cumprimento das obrigações contratuais;
- Emitir os Relatórios de Medição (RMs) realizando as pertinentes retenções (descontos e multas), quando for o caso;
- Manter boa comunicação junto ao Preposto Administrativo pela execução do objeto contratual;
- Realizar as avaliações em conjunto com o(s) Gestor(es) do Serviço e o(s) Gestor(es) da Mesa e emitir o Índice de Desempenho de Fornecedor (IDF);
- Informar a CONTRATADA sobre quaisquer alterações de horário e rotinas de serviço;
- Registrar no RDO (Relatório de Ocorrências) as irregularidades ou falhas ocorridas na execução dos serviços e notificar, por escrito, a CONTRATADA, fixando prazos para sua correção.

b) **Gestor do Serviço**

Responsável por demandar, acompanhar e aprovar a realização dos serviços contratados do Acervo, visando garantir a adequada execução dos serviços contratados.

Principais responsabilidades:

- Realizar a gestão dos serviços demandados para as Aplicações que compõem o Acervo;



- Acompanhar e controlar os níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, cobrando ações quando esses não estiverem dentro dos indicadores estabelecidos no Item 9 deste Anexo;
- Fornecer previsões de demandas a iniciar ao Preposto Técnico;
- Esclarecer dúvidas da CONTRATADA sobre cada serviço solicitado, sempre que necessário;
- Encaminhar as demandas, através da emissão de Autorizações de Serviços;
- Realizar as aprovações dos serviços executados e emitir os documentos pertinentes para liberação de pagamento à CONTRATADA;
- Participar de reuniões de acompanhamento do contrato com a CONTRATADA para acompanhamento de todas as necessidades demandadas;
- Garantir que a CONTRATADA tenha as informações necessárias para a continuidade da execução das demandas em andamento;
- Aprovar as solicitações de alteração no Peso de Sustentação de uma Aplicação do Acervo;
- Orientar a CONTRATADA com relação aos novos padrões ou alterações nos padrões existentes.
- Apoiar o Fiscal do Contrato na avaliação do desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores apresentados no Item 9 deste Anexo.

c) Responsável Técnico

Responsável tecnicamente por uma ou mais Aplicações do Acervo, acompanhando os serviços realizados pela CONTRATADA através das Autorizações de Serviço e dos registros na FGS associados às Aplicações sob sua responsabilidade.

Principais responsabilidades:

- Acompanhar os serviços realizados nas Aplicações sob sua responsabilidade exigindo da CONTRATADA o cumprimento dos serviços, de acordo com os padrões e procedimentos da PETROBRAS e nos prazos e qualidade estabelecidos no contrato;

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 60 de 102
	TÍTULO:		
SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES			

- Esclarecer dúvidas da CONTRATADA sobre os serviços demandados para as Aplicações sob sua responsabilidade;
- Encaminhar à CONTRATADA a documentação necessária para a realização de uma Autorização de Serviço;
- Aprovar formalmente uma solicitação de Desenvolvimento de Intervenção Técnica solicitada pela CONTRATADA;
- Verificar as Aplicações entregues pela CONTRATADA e encaminhar o parecer de qualidade, formalizado através do Relatório de Verificação dos Artefatos, para a Aplicação relacionada à Autorização de Serviço pela qual é responsável;
- Homologar as Aplicações entregues pela CONTRATADA relacionados a AS pela qual é responsável;
- Conceder aceite da Autorização de Serviço, formalizando sua conclusão em conformidade com o demandado;
- Validar a contagem de Pontos de Função das demandas de Desenvolvimento, sob sua responsabilidade;
- Informar o Fiscal do Contrato sobre os dados de pagamento das Autorizações de Serviço sob sua responsabilidade;
- Gerenciar e acompanhar a implantação de uma demanda em homologação e produção.

d) Gestor da Mesa

Responsável pelo acompanhamento dos serviços realizados através da FGS e dos níveis de serviço das Mesas de Atendimento da CONTRATADA.

Principais responsabilidades:

- Acompanhar o atendimento dos indicadores pela CONTRATADA, conforme apresentados no Item 9 deste Anexo;
- Orientar a CONTRATADA com relação aos novos padrões ou alterações nos padrões existentes;

	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)	REV.
	(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)		Folha 61 de 102
	TÍTULO: SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES		

- Apoiar a CONTRATADA na comunicação e na resolução de problemas com as diversas equipes internas da PETROBRAS ou com equipes de outras CONTRATADAS;
- Realizar a auditoria das informações que serão tratadas nas reuniões de acompanhamento do contrato com a CONTRATADA.

6.2. Ferramentas de Gestão

6.2.1. Ferramenta de Gestão de Solicitações (FGS)

Ferramenta onde são registrados e acompanhados os registros relacionados aos serviços de Sustentação e Atendimento de Desenvolvimento, bem como as solicitações de intervenção nas Aplicações, pelos diversos usuários da PETROBRAS, e através da qual tais solicitações são tratadas, documentadas e/ou repassadas (workflow) entre elementos da TIC.

6.2.2. Ferramenta de Gestão de Projetos (FGP)

Ferramenta onde são registradas e acompanhadas as demandas de desenvolvimento das aplicações mantidas pela TIC.

6.2.3. Ferramenta de Gestão de Reuniões (FGR)

Ferramenta onde são registradas as reuniões entre a PETROBRAS e a CONTRATADA.

6.2.4. Ferramenta de Gestão da Comunicação (FGC)

Ferramenta onde são registradas as comunicações entre a PETROBRAS e a CONTRATADA.

6.2.5. Ferramenta de Gestão de Qualidade de Código (FGQC)

Ferramenta onde são acompanhados os indicadores de qualidade de código das Aplicações do Acervo. A ferramenta é executada no ambiente PETROBRAS com base em código versionado na ferramenta de GCS da PETROBRAS.

6.3. Plano de Comunicação

A gestão do contrato será baseada em interações entre a PETROBRAS e a CONTRATADA seguindo o Plano de Comunicação detalhado no Anexo I-L.1, onde estão descritas as Interfaces da Gestão do Contrato, as Interfaces Rotineiras da Execução dos Serviços, as Interfaces de Gestão do Acervo e as Interfaces de Inicialização do Contrato.

7. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Local de Realização e Infraestrutura dos Serviços

As Aplicações do Acervo desse instrumento contratual estão sob a responsabilidade da Gerência do Centro de Provimento de Operação e Manutenção de TIC. A empresa deverá atender a todos os serviços desse contrato com escritórios no Brasil.

Vale ressaltar que as atividades presenciais previstas para acontecer deverão ocorrer sem ônus de deslocamento para PETROBRAS no Rio de Janeiro.

A empresa deverá ter o(s) escritório(s) conectado(s) ao ambiente da PETROBRAS através do serviço SAEN/SAEX. O link entre esses ambientes deverá ser de no mínimo 10MBPS e não será reembolsado pela PETROBRAS. Por meio desse link a CONTRATADA terá acesso aos ambientes e às Aplicações. O acesso ocorrerá por meio de Terminais Virtuais disponibilizados à CONTRATADA. As licenças dos softwares instalados nestes terminais serão de responsabilidade da PETROBRAS.

Toda a infraestrutura, incluindo equipamentos de telecomunicações, espaço físico, mobiliário, equipamentos de rede, estações de trabalho, microcomputadores e licenças de software será de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Para cada etapa do desenvolvimento, todos os artefatos entregues deverão estar em conformidade com as ferramentas homologadas pela PETROBRAS.

Em exceção a esta regra, a PETROBRAS disponibilizará as licenças necessárias para uso que sejam específicas no ambiente PETROBRAS para utilização da CONTRATADA.

Sempre que a CONTRATADA precisar realizar ligações para ramais da PETROBRAS, poderá ser utilizado o software Skype, através de ligações para o usuário Skype “petroleobrasileiro”.

Quando não for possível utilizar o Skype, a CONTRATADA deverá fazer as ligações para os números externos, sem custo adicional para a PETROBRAS.

Em casos excepcionais, em que a CONTRATADA não conseguir solucionar possíveis problemas, dentro de suas instalações, que ponha em risco a disponibilidade dos serviços da PETROBRAS, a PETROBRAS autorizará o ingresso dos profissionais da CONTRATADA às suas instalações para solução pontual desses problemas

Todos os profissionais da CONTRATADA que necessitarem de acesso a Rede Integrada Corporativa (RIC) da PETROBRAS receberão uma chave de acesso vinculada a um perfil de

uso. Essa chave é intransferível, sendo sua utilização de plena responsabilidade desses profissionais.

A CONTRATADA fica obrigada a informar a PETROBRAS o desligamento de profissionais alocados às atividades do presente contrato, visando à revogação de chaves de acesso, no caso em que tais expedientes tenham sido fornecidos.

7.2. Necessidade de Deslocamento por Solicitação da PETROBRAS

A PETROBRAS poderá solicitar, excepcionalmente, a execução de serviços em local diverso da cidade do Rio de Janeiro, arcando com os custos da viagem. Estas solicitações devem ser previamente acordadas com o Gestor do Serviço, com a aprovação para deslocamento, somente sendo autorizados mediante apresentação de justificativa que associe a necessidade de deslocamento a uma demanda e informe o pessoal da CONTRATADA que será envolvido e as atividades que serão executadas por cada um deles.

A PETROBRAS providenciará o bilhete de transporte aéreo e/ou terrestre para o deslocamento de ida e volta, entre a cidade do Rio de Janeiro e o local de realização dos serviços, mais as estadias necessárias, de acordo com o disposto no Anexo de Discriminação das Despesas Acessórias.

As despesas com locomoção, excluídas as previstas no parágrafo anterior, e de alimentação decorrentes destas solicitações serão reembolsadas pela PETROBRAS à CONTRATADA, de acordo com o disposto no Anexo de Discriminação das Despesas Acessórias.

7.3. Medição do Tamanho Funcional do Software

A medição do tamanho funcional do software desenvolvido para fins de aferição do cumprimento dos níveis de serviço será de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

A medição deverá ser realizada por especialista certificado em Ponto de Função (Certified Function Point Specialist – CPFS) pelo International Function Point Users' Group (IFPUG) e será posteriormente validada pela PETROBRAS. Não será obrigatório que o especialista seja um dos membros da equipe de desenvolvimento.

A realização desta atividade não reduzirá a produtividade esperada nem os demais níveis mínimos de serviço exigidos neste contrato, devendo o seu custo ser incluído pela empresa CONTRATADA nos valores da sua proposta de preços.

As medições realizadas pelo especialista da CONTRATADA deverão ser registradas no relatório de contagem, conforme acertado no setup do contrato. O Tribunal apenas aceitará relatórios de contagem assinados pelo especialista em pontos de função da CONTRATADA.

A PETROBRAS possui núcleo dedicado ao estudo e aplicação de métricas de software. Esse núcleo será responsável pela validação e auditoria das medições de ponto de função das AS, à luz do Guia de Contagens da PETROBRAS. Caso haja problemas no relatório de contagem, esse será devolvido à CONTRATADA para os devidos ajustes.

Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente entre o especialista da CONTRATADA e o núcleo de métricas da PETROBRAS. Cabe a este último o posicionamento técnico final sobre o tema. Após definida a correta aplicação dos conceitos divergentes, a decisão tomada será registrada no Guia de Contagem de Pontos de Função da PETROBRAS para futura referência, caso a mesma divergência ocorra novamente.

O Guia de Contagem de Pontos de Função da PETROBRAS, anexo I-G.1, e o Fator de Equivalência em PF, anexo I-G.2, podem sofrer atualizações em decorrência da evolução do IFPUG/CPM, da metodologia NESMA/EFPA e do surgimento de novos requisitos legais ou novos requisitos definidos pelos usuários gestores das aplicações. As atualizações no manual de contagem apenas serão aplicadas nas medições realizadas posteriormente à sua efetivação e comunicação à CONTRATADA.

A definição de fronteiras entre aplicações para fins de utilização da técnica de pontos de função é de responsabilidade exclusiva da PETROBRAS.

7.3.1. Contagem de Pontos de Função do Contrato (PFC)

A contagem do PFC será realizada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{PFC} = \text{PF_Incluído} + (0,50 \times \text{PF_Alterado}) + (0,30 \times \text{PF_Excluído}) + \text{PF_NãoMensurável}$$

onde:

- PF_Incluído: pontos de função associados às novas funcionalidades que farão parte da Aplicação.
- PF_Alterado: pontos de função associados às funcionalidades existentes na Aplicação que serão alteradas.

- PF_Excluído: pontos de função associados às funcionalidades existentes na Aplicação que serão excluídas.
- PF_NãoMensurável: funcionalidades não mensuráveis em PF que serão obtidos através de Equivalência em PF. A quantidade de pontos de função equivalente aos itens não mensuráveis será obtida pelo somatório da multiplicação da Base de Cálculo pelo Fator de Equivalência em PF, conforme anexo I-G.2.

7.4. Qualidade do Desenvolvimento de Software

Todos os artefatos entregues e/ou atualizados pela CONTRATADA durante o ciclo de vida da aplicação, notadamente o código fonte, documentos de especificação funcional e não funcional, documento de arquitetura, dentre outros, devem seguir os princípios aqui definidos.

Adicionalmente poderão ser apresentadas à CONTRATADA, durante a fase de SETUP, regras, padrões e definições específicas de uma plataforma e/ou área de atuação da TIC, baseadas neste documento, que serão consideradas parte integrante do contrato e aplicáveis a todos os artefatos entregues e/ou atualizados pela CONTRATADA.

A PETROBRAS poderá em comum acordo com a CONTRATADA, atualizar o conjunto de regras e princípios definidos neste anexo, buscando adaptar-se a mudanças e evoluir o seu processo de desenvolvimento. Nestes casos a CONTRATADA terá um prazo de 30 dias corridos no qual as novas definições passarão a vigorar.

7.4.1. Código fonte

O código entregue deve ter alta coesão, isto é, uma classe deve ter apenas uma única responsabilidade e realizá-la de maneira satisfatória, ou seja, uma classe não deve assumir responsabilidades que não são suas.

O código entregue deve ter baixo acoplamento, isto é, uma classe não pode depender da outra para funcionar. Quanto maior for esta dependência entre ambas, mais fortemente estão acopladas.

O código entregue deve seguir as boas práticas de programação para a plataforma da aplicação desenvolvida. De maneira geral o código deve ser de fácil entendimento, ir direto ao objetivo, fazer o que é proposto com eficiência, não ser redundante e ser feito com cuidado. Devem obedecer às regras de nomenclatura, formatação e comentários conforme descrito no anexo I-C.8.

O código entregue deve apresentar alta qualidade, de forma a preservar sua manutenibilidade no que se refere à facilidade, precisão, segurança e economia na execução de ações de evolução e sustentação da Aplicação. Deve realizar de maneira adequada o controle e tratamento de erros.

A aplicação deve realizar o controle de concorrência adequadamente. O objetivo é controlar como múltiplos acessos podem utilizar um recurso sem conflitos, porque o acesso concorrente ou simultâneo pode gerar inconsistência dos dados. O controle não deve se restringir a bancos de dados, mas podem ser variáveis de memória, arquivos físicos, threads e outros.

A aplicação deve seguir boas práticas de logging de modo a facilitar o monitoramento e solução de problemas. Sempre que necessário utilizar diferentes níveis de log (ERROR, WARN, INFO e DEBUG) evitando assim deixar sua aplicação mais lenta ou instável. As mensagens de log devem agregar valor, permitindo detectar o que gerou determinado erro, em que momento e com quais entradas/saídas.

7.4.2. Arquitetura de solução

A aplicação deve separar adequadamente as responsabilidades entre as camadas ou módulos. E deve seguir a estrutura e arquitetura estabelecidas ou acordadas com a PETROBRAS. O design da aplicação deve definir claramente as camadas e/ou módulos do sistema de acordo com a sua função em relação ao todo.

A aplicação deve fazer uso eficiente e adequado de recursos das APIs, dos Frameworks, das Linguagens e das Ferramentas.

A aplicação deve utilizar apenas APIs e Frameworks acordados, com suas respectivas versões, pela PETROBRAS. Não devendo usar framework proprietário da CONTRATADA.

A aplicação deve configurar adequadamente os seus arquivos de configuração.

7.4.3. Segurança de Software e de Informação

A CONTRATADA deve tomar as medidas cabíveis para evitar a introdução no ambiente da PETROBRAS de vírus ou qualquer outro mecanismo de contaminação e destruição que possa permitir acesso não autorizado de terceiras partes aos softwares instalados nas dependências da PETROBRAS, assim como, desativar ou danificar sistemas de informação da PETROBRAS.

A CONTRATADA não poderá inserir nos softwares nenhum código ou outro dispositivo que possua o efeito de desativar, travar, derrubar ou bloquear no todo ou em parte o software instalado no ambiente PETROBRAS, nem inserir desvios que permitam burlar os controles de segurança de acesso e perfil nos softwares desenvolvidos.

A CONTRATADA deve tomar as medidas e procedimentos de segurança de informação cabíveis, no que diz respeito ao acesso e manutenção de informações confidenciais ou sensíveis da PETROBRAS. Estas medidas e procedimentos devem prover salva-guarda técnica e organizacional contra destruição, perda, alteração, acesso não autorizado, seja intencional ou não, a dados confidenciais ou sensíveis da PETROBRAS.

A CONTRATADA deve tomar as medidas cabíveis para defender os softwares dos ataques de “hacker” e outros que desejem, sem autorização, modificar ou acessar sistemas de informação da PETROBRAS.

A CONTRATADA deve imediatamente comunicar a PETROBRAS qualquer brecha ou falha percebida que exponha as informações confidenciais ou sensíveis da PETROBRAS.

Todo desenvolvimento realizado para PETROBRAS deve ser aderente às normas de segurança da informação adotadas pela PETROBRAS descritas nos Anexos I-C.2, I-C.3 e I-C.4.

Fica assegurado a PETROBRAS auditar a implementação das diretrizes de segurança da fábrica de software para verificar sua eficácia em deter possíveis tentativas de ataque que possam afetar as Aplicações desenvolvidos para PETROBRAS, ou de apropriação de informação que deva ser protegida.

7.4.4. Gerência de Configuração

A consistência e a integridade da aplicação e suas especificações deve ser mantida, através de um controle sistemático das mudanças nos artefatos. Todo o código deve seguir as boas práticas de gerenciamento de configuração de acordo com as definições da PETROBRAS descritas no Anexo I-C.14.

7.4.5. Controle de Acesso

A aplicação deve realizar o controle de acesso a usuários pelo Controle de Acesso Corporativo da PETROBRAS de acordo com o Anexo I-C.15, exceto quando a PETROBRAS indicar o contrário.

7.4.6. Testes automatizados

A aplicação deve ter cobertura média acima de 70% de linhas no código novo ou reescrito entregue. Rotinas ou trechos notadamente importantes, complexas ou com uma quantidade muito grande de comportamento embutido deverão ter no mínimo, individualmente, 70% de cobertura de linha.

Todo o código entregue não deve remover testes pré-existentes ou possuir testes com falha.

Os testes devem ser desenvolvidos adequadamente devendo possuir a mesma qualidade do código produtivo. Devem ser efetivos, com assertivas que validam exatamente o que o teste se propõe e cujo conjunto verifica de maneira abrangente o comportamento da aplicação.

7.4.6.1. Testes Automatizados de Aceitação

Os testes de aceitação do cliente devem ser automatizados como testes de integração e implementados a partir da camada de negócio mais externa da aplicação a fim de se criar a especificação executável do sistema. Exceções a essa regra devem ser combinadas e documentadas com justificativa no Documento de Arquitetura (anexo I-N). A automatização dos testes de aceitação não remove a necessidade da implementação dos testes de unidade e integração

7.4.6.2. Testes Automatizados de Implementação

Os testes devem ser de unidade, exceto no caso de testes de métodos de persistência, por exemplo, em testes de métodos contidos em classes DAO, onde o uso de testes de integração é obrigatório, uma vez que nestes casos, a integração com a base de dados é decisiva para avaliar o funcionamento correto da lógica.

O uso de testes de integração para verificação de camadas ou classes cuja responsabilidade direta não seja lógica de persistência deve ser justificado e registrado no Documento de Arquitetura (anexo I-N).

Os testes devem verificar uma classe/método alvo por vez sem dependência entre eles. Não serão aceitos testes que verificam o funcionamento de diversas classes/métodos, exceto mediante acordo no Documento de Arquitetura (anexo I-N).

7.4.7. Teste de Usabilidade e Portabilidade

O código deve seguir as boas práticas de usabilidade e portabilidade de acordo com as definições da PETROBRAS descritas nos Anexos I-C.7 e I-C.16.

7.4.8. Integração de Sistemas e Bases de Dados

Os softwares a serem desenvolvidos pela CONTRATADA poderão, eventualmente, ter de se integrar a sistemas ou base de dados já existentes nos ambientes de computação da PETROBRAS, por meios diversos como, por exemplo, serviços Web, Filas, Barramentos ou Mapas ETL. Neste caso, a PETROBRAS disponibilizará para uso toda a documentação e o suporte necessários para que a CONTRATADA execute a codificação dos programas de acoplamento com os softwares objeto de demandas, cujos desenvolvimentos estão regidos por esta ferramenta contratual.

Toda interação entre duas aplicações distintas deve seguir as práticas de integração definidas pela equipe de integração de sistemas da PETROBRAS.

Toda nova integração utilizando mecanismos de extração, transformação e carga (ETL) que culmine em replicação de dados deve ser previamente aprovada pela equipe de integração de sistemas da PETROBRAS.

Integrações baseadas em protocolos síncronos (webservices, http, REST) devem garantir tempos de resposta curtos (em até 1 minuto) e devem sempre gerar alguma sinalização de status de execução do serviço. Caso este status seja de erro, deve ser gerada mensagem que facilite o diagnóstico de eventuais problemas.

Integrações envolvendo periodicidade muito longa (ex.: ocorrem uma vez a cada seis meses) e volume elevado de dados (acima de 100.000 registros) devem ser avaliadas para verificar se podem ser substituídas por importações de arquivos.

Serviços RESTfull só podem ser consumidos ponto-a-ponto quando tem como função interconectar front-end com back-end de uma mesma aplicação. Caso seja necessário integrar duas aplicações, deve ser avaliado o uso de barramento.

7.4.9. Migração de Dados

Consiste em realizar a migração dos dados das bases atuais dos sistemas e seus anexos para a base da aplicação destino e seus anexos.

O processo de migração deve ser planejado, mapeando os dados, tipos de dados e formas de armazenamentos envolvidos.

Podemos classificar os dados a ser migrados em: Domínio, Auxiliares e Negócio, assim como seus tipos como: Caractere, Data/Hora, Numérico, Binário. Os dados podem estar distribuídos em diversas formas de armazenamento, estruturados em Banco de Dados ou não (arquivos físicos em pastas de rede).

O planejamento da migração deve especificar uma estratégia com prazo, escopo, riscos e restrições envolvendo as seguintes etapas:

- Mapeamento dos Dados

Consiste em criar mapas (DE/PARA) que relacionem os dados de origem para seu destino prevendo as transformações necessárias.

- Extração do Repositório de Origem

Serão fornecidos os recursos tecnológicos para que a empresa obtenha o acesso para extrair os dados a serem migrados. Pode ser necessária a criação de uma base intermediária de forma a auxiliar a transformação dos dados.

- Transformação

Aplicar as transformações conforme definição do mapeamento para os novos domínios, tabelas auxiliares, tipos de dados e formas de armazenamento.

- Carga no Repositório de Destino

Fazer a carga das tabelas auxiliares e dos dados mestre do negócio garantindo a integridade da aplicação tanto no banco de dados quanto nas regras de negócio da aplicação.

- Logs de Sucesso e Insucesso

Permitir a auditoria dos registros migrados e registros a serem reprocessados. Deve permitir o reprocessamento dos registros que apresentaram inconsistências na(s) tentativa(s) anterior(es).

7.4.10. Requisitos Não Funcionais

A Aplicação entregue deve atender tanto aos novos requisitos não funcionais quanto aos pré-existentes e, portanto, deve possuir mecanismos que provem essa aderência, como testes automatizados de carga, que devem ser combinados caso a caso entre a PETROBRAS e a CONTRATADA.

A Aplicação entregue não pode comprometer a aderência das funcionalidades previamente desenvolvidas à totalidade dos requisitos não funcionais definidos

7.5. Obrigações Adicionais da CONTRATADA

Não publicar qualquer texto decorrente ou relacionado com a execução do presente contrato, incluindo relatórios, artigos técnicos e outros de qualquer natureza sem a autorização prévia e expressa, por escrito, da PETROBRAS.

Manter disponível equipe de sustentação que possibilite a correção dos erros nos prazos acordados contratualmente, de forma a minimizar as paralisações em aplicações em produção e que possibilite, também, receber e responder relatórios gerenciais com informações de ocorrências de atendimento a demandas emergenciais e corretivas.

Garantir a qualidade das Aplicações em suas características operacionais, de evolução, sustentação e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que a Aplicação produzida seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware, e atenda as diretrizes de segurança da informação definidas pela PETROBRAS.

8. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela CONTRATADA terão sua qualidade avaliada mediante Indicadores e Itens de Controle.

Cada indicador terá uma meta e um limite admissível, sendo que em alguns casos o limite poderá ser igual a meta. Também é especificada em cada indicador a quantidade mínima de ocorrências para que o mesmo seja apurado. Caso a quantidade mínima não seja atingida, as ocorrências do período serão acumuladas em até dois períodos posteriores para apuração do respectivo indicador.

Sempre que o indicador for apurado e seu limite admissível não for cumprido, seu Fator de Ajuste de Medição será calculado, caso contrário o Fator de Ajuste de Medição será igual a zero.

O não cumprimento dos Indicadores afetará o pagamento do serviço realizado, conforme item 5 deste Anexo. Os Itens de Controle serão acompanhados mensalmente e assim como os Indicadores, poderão influenciar as notas do IDF.

Para as atividades de Sustentação de um Acervo e as de Atendimento de Desenvolvimento, o somatório dos fatores de ajuste de todos os Indicadores relacionados à respectiva Linha de Serviço (Sustentação e Desenvolvimento) resultará no fator de ajuste de medição total da Linha de Serviço, conforme observado na fórmula a seguir:

Fator de Ajuste de Medição Total da Linha <título da linha de serviço> = FAMIndicador 1 + ... + FAMIndicador N

O fator de ajuste de medição total da Linha de Serviço será aplicado ao cálculo da medição da referida linha, conforme item 5 deste Anexo.

Para a linha de serviço de Desenvolvimento da Aplicação, o fator de ajuste de medição será aplicado no valor medido da respectiva parcela de pagamento da Autorização de Serviço, conforme Item 5.3 deste Anexo.

Nos dois primeiros meses, após a conclusão do Setup do Contrato, os Indicadores serão apurados e acompanhados sem que haja nenhuma implicação no pagamento, ou seja, não serão aplicados os Fatores de Ajuste de Medição nesse período, para todos os Indicadores.

8.1. Indicadores do Serviço de Sustentação

Este grupo de Indicadores será apurado mensalmente a partir de dados extraídos da FGS. O Período de apuração será o mês anterior ao mês da medição.

8.1.1. Cumprimento de Prazo de Sustentação Padrão

Percentual de serviços de Sustentação, exceto para demandas de correção e registros sinalizados como “Urgente” ou “Importante”, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido no Catálogo de Sustentação da TIC.

- Fórmula do Indicador

$$C_Prazo_Sustentação = (QRP / QTR) * 100$$

Onde:

QRP: Quantidade de registros de serviços de sustentação, exceto para demandas de correção e registros sinalizados como “Urgente” ou “Importante”, com status “finalizado” no prazo, conforme a coluna “SLA em Horas” do Catálogo de Sustentação.

QTR: Quantidade total de registros de serviços de sustentação, exceto demandas de correção e registros sinalizados como “Urgente” ou “Importante”, com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	90 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$\mathbf{FAM_Sustentação = 0,025 * [1 - (C_Prazo_Sustentação / Limite Admissível)]}$$

Caso $C_Prazo_Sustentação \geq$ Limite Admissível então $FAM_Sustentação = 0$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$\mathbf{QTR \geq 10}$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.1.2. Cumprimento de Prazo de Sustentação com Criticidade

Percentual de serviços de Sustentação dos registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, exceto demandas de correção, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido para estes tipos de registros.

- Fórmula do indicador:

$$\mathbf{C_Prazo_Sustentação_CRIT =}$$

$$\mathbf{[(QRP_IMP + QRP_URG) / (QTR_URG + QTR_IMP)] * 100}$$

Onde:

QRP_IMP: Quantidade de registros de serviços de sustentação, exceto demandas de correção, classificados como “Importante” com status “finalizado” no prazo, conforme estabelecido para este tipo de registro.

QRP_URG: Quantidade de registros de serviços de sustentação, exceto demandas de correção, classificados como “Urgente” com status “finalizado” no prazo, conforme estabelecido para este tipo de registro.

QTR_IMP: Quantidade total de registros de serviços de sustentação, exceto demandas de correção, classificados como “Importante” com status “finalizado”.

QTR_URG: Quantidade de registros de serviços de sustentação, exceto demandas de correção, classificados como “Urgente” com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	100 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$\text{FAM_Sustentação} = 0,05 * [(1 - \text{C_Prazo_Sustentação_IMP} / \text{Limite Admissível}) * 0,4 + (1 - \text{C_Prazo_Sustentação_URG} / \text{Limite Admissível}) * 0,6]$$

Caso $\text{C_Prazo_Sustentação_CRIT} \geq \text{Limite Admissível}$ então $\text{FAM_Sustentação} = 0$

Onde:

$$\text{C_Prazo_Sustentação_IMP} = (\text{QRP_IMP} / \text{QTR_IMP}) * 100$$

$$\text{C_Prazo_Sustentação_URG} = (\text{QRP_URG} / \text{QTR_URG}) * 100$$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$(\text{QTR_IMP} + \text{QTR_URG}) \geq 1$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.1.3. Cumprimento de Prazo de Corretivas Padrão

Percentual de Atividades de Correção, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido no Catálogo de Sustentação da TIC.

- Fórmula

$$\mathbf{C_Prazo_Corretiva = (QRmcP / QTRmc) * 100}$$

QRmcP: Quantidade de registros de Atividades de Correção, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado” no prazo, conforme coluna “SLA em Horas” do Catálogo de Sustentação.

QTRmc: Quantidade total de registros de Atividades de Correção, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	90 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$\mathbf{FAM_Sustentação = 0,025 * [1 - (C_Prazo_Corretiva / Limite Admissível)]}$$

Caso $C_Prazo_Corretiva \geq$ Limite Admissível Então $FAM_Sustentação = 0$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$\mathbf{QTRmc \geq 10}$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.1.4. Cumprimento de Prazo de Corretivas com Criticidade

Percentual de Atividades de Correção dos registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido para estes tipos de registros.

- Fórmula

C_Prazo_Corretiva_CRITCRIT =

$$[(QRmcP_IMP + QRmcP_URG) / (QTRmc_IMP + QTRmc_URG)] * 100$$

QRmcP_IMP: Quantidade de registros de Atividades de Correção classificados como “Importante”, com status “finalizado”, no prazo, conforme estabelecido para este tipo de registro.

QRmcP_URG: Quantidade de registros de Atividades de Correção classificados como “Urgente”, com status “finalizado”, no prazo, estabelecido para este tipo de registro.

QTRmc_IMP: Quantidade total de registros de Atividades de Correção classificados como “Importante”, com status “finalizado”.

QTRmc_URG: Quantidade total de registros de Atividades de Correção classificados como “Urgente”, com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	100 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$FAM_Sustentação = 0,05 * [1 - (C_Prazo_Corretiva_IMP / Limite Admissível) * 0,4 + (1 - C_Prazo_Corretiva_URG / Limite Admissível) * 0,6]$$

Caso $C_Prazo_Corretiva_CRIT \geq$ Limite Admissível Então $FAM_Sustentação = 0$

Onde:

$$C_Prazo_Corretiva_IMP = (QRmcP_IMP / QTRmc_IMP) * 100$$

$$C_Prazo_Corretiva_URG = (QRmcP_URG / QTRmc_URG) * 100$$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$(QTRmc_IMP + QTRmc_URG) \geq 1$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.2. Indicadores do Serviço de Desenvolvimento da Aplicação

8.2.1. Atividade de Construção da Aplicação

8.2.1.1. Cumprimento de Prazo de Entrega Final

Este indicador mede o cumprimento do prazo de conclusão do serviço negociado na AS.

- Fórmula

$$\text{PEF} = \text{Dias Úteis de Atraso} / \text{QDU}$$

O total de dias úteis de atraso é calculado através da comparação entre a Data da Entrega Final da AS registrada na AS e a data de aprovação da Fase de Verificação da Aplicação.

- Limite Admissível

Não há.

- Fator de Ajuste de Medição

$$\text{FAM_PEF} = 0,8 * \text{PEF}$$

- Estornos

Devem ser desconsiderados do cálculo da quantidade de dias úteis de atraso:

- O tempo da primeira (1ª) verificação da Aplicação realizada pelo RT;
- O tempo superior a dois (2) dias úteis em cada reavaliação do RT;

8.2.1.2. Taxa de Defeitos Verificados

Este indicador mede a quantidade de defeitos de construção de software identificados até a Data de Término da Verificação da Aplicação da AS. Dependendo do tipo de defeito será aplicado um fator que aumentará seu peso no cálculo da quantidade de defeitos encontrados na iteração.

Defeitos: são aqueles de baixa ou média severidade, relacionados a não conformidade em relação às regras de negócio, ou definição de requisitos, ou definição de interface, ou navegação, ou falhas nos testes automatizados encontrados na iteração corrente;

Defeitos Severos: são aqueles que levam a interrupção do sistema, impedindo que se retome sua navegação, ou aqueles que exibem mensagens de exceção geradas pelo sistema operacional, ou pelo SGBD;

Defeitos Recorrentes: são aqueles, de qualquer severidade, que já foram relatados pela PETROBRAS em iterações anteriores e são novamente verificados na iteração corrente.

- Fórmula

TDV = Quantidade de Defeitos + Quantidade de Defeitos Severos * 1,3 + Quantidade de Defeitos Recorrentes * 1,5

- Limite Admissível

A tolerância para quantidade de defeitos é de **5 (cinco)** para 100 PFC.

Limite Admissível = 0,05 * PFC

Caso Limite Admissível < 1 Considerar Limite Admissível = 1

- Fator de Ajuste de Medição

FAM_TDV = 0,3 * (TDV - Limite Admissível) / 100

Caso Limite Admissível ≥ TDV então FAM_TDV = 0

- Estornos

Não há.

8.2.1.3. Impacto de Defeitos em Homologação

O indicador de Impacto de Defeitos em Homologação (IDH) mede a quantidade e o cumprimento do prazo para conclusão da correção de um defeito que foi gerado no desenvolvimento da AS, detectado durante a fase de Homologação.

Cada defeito gerado no desenvolvimento da AS deverá ser corrigido pela CONTRATADA no prazo máximo de 16 horas úteis, contadas a partir da formalização do erro com a CONTRATADA. A cada ciclo adicional de 16 horas úteis ou fração sem correção do defeito haverá o incremento de mais uma unidade no indicador.

- Fórmula

$$\text{IDH} = \text{QDH} + \text{QC}$$

QDH = Quantidade de defeitos encontrados em homologação.

QC = Quantidade de ciclos de 16 horas úteis sem correção de cada defeito encontrado em homologação.

- Limite Admissível

A tolerância para quantidade de defeitos é de **1 (um)** para 150 PFC e 0 (zero) ciclos de correção.

$$\text{Limite Admissível} = 0,006 * \text{PFC}$$

Caso Limite Admissível < 1 Considerar Limite Admissível = 1

- Fator de Ajuste de Medição

$$\text{FAM_IDH} = 1,5 * (\text{IDH} - \text{Limite Admissível}) / 100$$

- Estornos

Serão descontadas as correções atrasadas decorrentes de problemas imputadas à PETROBRAS ou por motivo de força maior, desde que devidamente registrados em documentos acessíveis e à disposição de auditorias.

8.2.2. Atividade de Atendimento de Desenvolvimento

Este grupo de Indicadores será apurado mensalmente a partir de dados extraídos da FGS. O período de apuração será o mês anterior ao mês da medição.

8.2.2.1. Cumprimento de Prazo de Atendimento de Desenvolvimento Padrão

Percentual de Atendimentos de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido no Catálogo de Atendimentos de Desenvolvimento da TIC.

- Fórmula

$$\text{C_Prazo_AD} = (\text{QRP_AD} / \text{QTR_AD}) * 100$$

QRP_AD: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado” no prazo, conforme coluna “SLA em Horas” do Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento.

QTR_AD: Quantidade total de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	95 %

- Fator de Ajuste de Medição

FAM Atendimento = 0,05 * [(1 - (C_Prazo_AD / Limite Admissível)) * 0,5 + ((1 - C_HorasAtraso_AD) * 0,5]

Caso $C_Prazo_AD \geq \text{Limite Admissível}$ ou $C_HorasAtraso_AD \geq 1$ então
FAM_Atendimento = 0

Onde:

$C_HorasAtraso_AD = (HAA_AD/HTD_AD)$

HAA_AD: Soma do SLA de cada registro de serviço de Atendimento de Desenvolvimento com status “finalizado” em atraso, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”.

HTA_AD: Soma das horas de atendimento de todos os registros de serviço de Atendimento de Desenvolvimento com status “finalizado” em atraso, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”.

- Quantidade mínima de ocorrências

QTR_AD ≥ 10

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.2.2.2. Cumprimento de Prazo de Atendimento de Desenvolvimento com Criticidade

Percentual de Atendimentos de Desenvolvimento classificados como “Importante” ou “Urgente”, que cumpriram o prazo de atendimento estabelecido para estes tipos de registros.

- Fórmula

C_Prazo_AD_CRIT =

$$[(QRP_AD_IMP + QRP_AD_URG) / (QTR_AD_IMP + QTR_AD_URG)] * 100$$

QRP_AD_IMP: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Importante” com status “finalizado” no prazo, estabelecido para este tipo de registro.

QRP_AD_URG: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Urgente” com status “finalizado” no prazo estabelecido para este tipo de registro.

QTR_AD_IMP: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Importante” com status “finalizado”.

QTR_AD_URG: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Urgente” com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	100 %

- Fator de Ajuste de Medição

FAM Atendimento = 0,1 * (F_AD_Importante + F_AD_Urgente)

Caso C_Prazo_AD_CRIT ≥ Limite Admissível Então FAM_Sustentação = 0

Onde

$$F_AD_Importante = [((1 - C_Prazo_AD_IMP / Limite Admissível) * 0,5 + (1 - C_HorasAtraso_AD_IMP) * 0,5)] * 0,4$$

$$C_Prazo_AD_IMP = (QRP_AD_IMP / QTR_AD_IMP) * 100$$

$$C_HorasAtraso_AD_IMP = (HAA_AD_IMP/HTD_AD_IMP)$$

$$F_AD_Urgente = [(1 - C_Prazo_AD_URG / Limite Admissível) * 0,5 + (1 - C_HorasAtraso_AD_URG) * 0,5] * 0,6$$

$$C_Prazo_AD_URG = (QRP_AD_URG / QTR_AD_URG) * 100$$

$$C_HorasAtraso_AD_URG = (HAA_AD_URG/HTD_AD_URG)$$

HAA_AD_IMP: Soma do SLA de cada registro de serviço de Atendimento de Desenvolvimento classificados como "Importante" com status "finalizado" em atraso.

HTA_AD_IMP: Soma das horas de todos os registros de serviço de Atendimento de Desenvolvimento classificados como "Importante" com status "finalizado" em atraso.

HAA_AD_URG: Soma do SLA de cada registro de serviço de Atendimento de Desenvolvimento classificados como "Urgente" com status "finalizado" em atraso.

HTA_AD_URG: Soma das horas de todos os registros de serviço de Atendimento de Desenvolvimento classificados como "Urgente" com status "finalizado" em atraso.

- Quantidade mínima de ocorrências

$$(QTR_AD_IMP + QTR_AD_URG) \geq 1$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.2.2.3. Cumprimento de Prazo de Análise do Atendimento de Desenvolvimento

Percentual de Atendimentos de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como "Importante" ou "Urgente", que cumpriram o prazo de análise estabelecido como 20 (vinte) por cento da coluna "SLA em Horas".

- Fórmula

$$C_Prazo_AAD = (QRP_AD / QTR_AD) * 100$$

QRP_AD: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado” dentro do prazo de análise estabelecido.

QTR_AD: Quantidade total de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento, exceto os registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	95 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$\text{FAM Atendimento} = 0,02 * [(1 - (\text{C_Prazo_AAD} / \text{Limite Admissível}))]$$

Caso $\text{C_Prazo_AAD} \geq \text{Limite Admissível}$ então $\text{FAM_Atendimento} = 0$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$\text{QTR_AD} \geq 10$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.2.2.4. Cumprimento de Prazo de Análise do Atendimento de Desenvolvimento com Criticidade

Percentual de Atendimentos de Desenvolvimento classificados como “Importante” ou “Urgente”, que cumpriram o prazo de análise estabelecido como 20 (vinte) por cento da coluna “SLA em Horas”.

- Fórmula

$$\text{C_Prazo_AAD_CRIT} =$$

$$[(\text{QRP_AD_IMP} + \text{QTR_AD_URG}) / (\text{QTR_AD_IMP} + \text{QTR_AD_URG})] * 100$$

QRP_AD_IMP: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Importante” com status “finalizado” no prazo, estabelecido para este tipo de registro dentro do prazo de análise estabelecido.

QRP_AD_URG: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Urgente” com status “finalizado” no prazo estabelecido para este tipo de registro dentro do prazo de análise estabelecido.

QTR_AD_IMP: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Importante” com status “finalizado”.

QTR_AD_URG: Quantidade de registros de serviços de Atendimento de Desenvolvimento classificados como “Urgente” com status “finalizado”.

Meta	Limite Admissível
100 %	100 %

- Fator de Ajuste de Medição

$$\text{FAM Atendimento} = 0,1 * [(1 - (\text{C_Prazo_AAD_CRIT} / \text{Limite Admissível}))]$$

Caso $\text{C_Prazo_AAD_CRIT} \geq \text{Limite Admissível}$ então $\text{FAM_Atendimento} = 0$

- Quantidade mínima de ocorrências

$$(\text{QTR_AD_IMP} + \text{QTR_AD_URG}) \geq 1$$

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do indicador.

8.3. Itens de Controle

Os Itens de Controle serão apurados mensalmente a partir de dados extraídos da FGS ou pela FGQC. O período de apuração será o mês anterior ao mês da medição.

Novos Itens de Controle poderão ser criados em acordo com a CONTRATADA visando à melhoria do processo.

8.3.1. Satisfação do Cliente de Sustentação Padrão

Percentual de pesquisas, referentes a serviços de Sustentação, exceto demandas de correção e registros classificados como “Importante” ou “Urgente”, com grau de satisfação igual ou superior a quatro (4).

- Fórmula

$$S_Cliente_Sustentação = (QPR_Ok / QPR) * 100$$

QPR_Ok: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações, exceto demandas de correção e registros classificados como “Importante” ou “Urgente” cuja resposta à questão “No geral, qual o seu grau de satisfação com o atendimento?” tenham atingido grau quatro (4) ou superior.

QPR: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações com criticidade zero, exceto demandas de correção e registros classificados como “Importante” ou “Urgente”.

O valor de referência deste item de controle é **93%**.

8.3.2. Satisfação do Cliente de Sustentação com Criticidade

Percentual de pesquisas, referentes a serviços de Sustentação dos registros classificados como “Importante” ou “Urgente” exceto demandas de correção, com grau de satisfação igual ou superior a quatro (4).

- Fórmula

$$S_Cliente_Sustentação_IMP =$$

$$[(QPR_OK_IMP + QPR_OK_URG) / (QPR_IMP + QPR_URG)] * 100$$

QPR_OK_IMP: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações classificados como “Importante”, exceto demandas de correção, cuja resposta à questão “No geral, qual o seu grau de satisfação com o atendimento?” tenham atingido grau quatro (4) ou superior.

QPR_OK_URG: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações classificados como “Urgente”, exceto demandas

de correção, cuja resposta à questão “No geral, qual o seu grau de satisfação com o atendimento?” tenham atingido grau quatro (4) ou superior.

QPR_IMP: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações classificados como “Importante”, exceto demandas de correção.

QPR_URG: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Sustentação das Aplicações classificados como “Urgente”, exceto demandas de correção.

O valor de referência deste item de controle é **95%**.

8.3.3. Satisfação do Cliente de Atendimento de Desenvolvimento

Percentual de pesquisas, referentes a Atendimentos de Desenvolvimento com grau de satisfação igual ou superior a quatro (4).

- Fórmula

$$\mathbf{S_Cliente_Atendimento = (QPSR_AT_Ok / QPSR_AT) * 100}$$

QPSR_AT_OK: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Atendimento de Desenvolvimento, cuja resposta à questão “No geral, qual o seu grau de satisfação com o atendimento?” tenham atingido grau quatro (4) ou superior.

QPSR_AT: Quantidade de Pesquisas de Satisfação respondidas, referentes a serviços de Atendimento de Desenvolvimento.

O valor de referência deste item de controle é **95%**.

8.3.4. Cumprimento da Prontidão do Serviço de Sustentação de Atendimento de Desenvolvimento

Percentual de serviços de sustentação e de atendimento de desenvolvimento, cujo tratamento se iniciou dentro do limite de tempo que caracteriza pronto atendimento conforme padrão TIC.

- Fórmula

$$\mathbf{CProntSSANC_S = (QRProntANC_OK_S / QRANC_S) * 100}$$

QRProntANC_OK_S = Quantidade de registros de serviços de sustentação e de atendimento de desenvolvimento, recebidos e colocados no status “em andamento”, em nome de um técnico, em até 90 minutos.

QRANC_S = Quantidade de registros de serviços de sustentação e de Atendimento de desenvolvimento recebidos.

O valor de referência deste item de controle é **95%**.

8.3.5. Quantidade de Atendimento Vencido dos Serviços de Sustentação e de Atendimento de desenvolvimento

Quantidade de registros de serviços de sustentação e de atendimento de desenvolvimento com tempo excedente, em relação ao respectivo SLA, de cada serviço.

- Fórmula

TAVS = Quantidade de registros dos serviços de sustentação e de atendimento de desenvolvimento que estão com tempo excedente ao SLA definido no Catálogo ou conforme estabelecido para os tipos de registros “Importante” e “Urgente”, e que ainda estejam abertos (com status “designado”, “em andamento”, ou “pendente”) na FGS.

- Estornos

O tempo relativo a períodos em que os atendimentos foram interrompidos por conta de pendências do cliente, na FGS, deve ser desconsiderado do cálculo do item de controle.

O tempo relativo a períodos que transcendam o regime de trabalho da(s) mesa(s) de atendimento da CONTRATADA devem ser desconsiderados do cálculo do item de controle.

8.3.6. Tolerância a Falhas

Quantidade de ocorrências de CAOS (Comunicação de Anormalidades Operacionais em Serviços de Infraestrutura de TIC), motivadas por erros causados pela CONTRATADA.

- Fórmula

TF = Quantidade de registros de CAOS, motivados por erros causados pela CONTRATADA

8.3.7. Cumprimento do Prazo de Definição da Visão da Solução

Percentual de AS de Definição de Visão da Solução, cujo encerramento ocorreu dentro do prazo previsto na AS.

- Fórmula

$$\text{CP_ASDVS} = (\text{ASDVS_OK} / \text{ASDVS}) * 100$$

ASDVS_OK = Quantidade de AS de Definição de Visão da Solução encerradas dentro do prazo previsto.

ASDVS = Quantidade de AS de Definição de Visão da Solução encerradas.

O valor de referência deste item de controle é **95%**.

8.3.8. Cumprimento do Prazo de Definição da Aplicação

Percentual de AS de Definição da Aplicação, cujo encerramento ocorreu dentro do prazo previsto na AS.

- Fórmula

$$\text{CP_ASDP} = (\text{ASDP_OK} / \text{ASDP}) * 100$$

ASDP_OK = Quantidade de AS de Definição da Aplicação encerradas dentro do prazo previsto na AS

ASDP = Quantidade de AS de Definição da Aplicação encerradas.

O valor de referência deste item de controle é **95%**.

8.3.9. Taxa de Defeitos por Iteração de Desenvolvimento da Aplicação

Taxa de Defeitos por Iteração dentro do prazo previsto na AS de Desenvolvimento da Aplicação.

- Fórmula

TDI = (Quantidade de Defeitos + Quantidade de Defeitos Severos x 1,3 + Quantidade de Defeitos Recorrentes x 1,5) / PFC

O valor de referência deste item de controle é 5%.

9. INICIALIZAÇÃO DO CONTRATO

A inicialização do contrato consiste na preparação para a execução dos serviços contratados e na passagem de conhecimento das rotinas de trabalho, da cultura e estrutura organizacionais da PETROBRAS e das Aplicações do ACERVO.

Por abordar questões de naturezas distintas, a inicialização está dividida, conforme definido a seguir:

- a) Setup do Contrato – Serão passadas informações administrativas, organizacionais e técnicas, devendo ocorrer obrigatoriamente antes da Passagem das Aplicações.
- b) Passagem das Aplicações – Serão informados aspectos específicos de cada Aplicação, separadamente, para que a CONTRATADA possa adquirir conhecimentos técnicos sobre as Aplicações que irá sustentar.
- c) Disponibilização do Ambiente – Serão iniciadas as atividades necessárias para a disponibilização do ambiente operacional para uso da CONTRATADA.

A CONTRATADA e a PETROBRAS deverão constituir uma equipe responsável pela elaboração de um Plano de Inicialização e pela execução de suas atividades. O Plano de Inicialização consiste em um cronograma das atividades das fases de Setup do Contrato e da Passagem das Aplicações, uma matriz de responsabilidades e um plano de riscos, caso necessário. A elaboração do Plano de Inicialização deverá ser concluída em até quinze (15) dias úteis após a assinatura do contrato.

O acompanhamento da execução do Plano de Inicialização ocorrerá em reuniões de acompanhamento, quando o Gestor do Serviço deverá ser informado das entregas realizadas, de acordo com o cronograma.

Será responsabilidade da CONTRATADA a disseminação deste conhecimento para os demais profissionais que venham a constituir a equipe de trabalho da mesma, ao longo da vigência do contrato.

Os profissionais alocados para o período de inicialização deverão ter disponibilidade de tempo para cumprir as atividades a eles designadas, incluindo participação de reuniões de acompanhamento e alinhamento, visando o cumprimento dos objetivos deste item.

Cada profissional da CONTRATADA que, durante a inicialização do contrato, necessitar ter acesso à Rede Integrada Corporativa (RIC) da PETROBRAS, receberá uma chave de acesso vinculada a um perfil de uso. Esta chave é intransferível, sendo sua utilização de plena responsabilidade do referido profissional.

A CONTRATADA fica obrigada a informar à PETROBRAS a ocorrência de desligamento de profissionais alocados às atividades de Inicialização do Contrato, visando à revogação de chaves de acesso e crachás nos casos em que tais expedientes tenham sido fornecidos.

9.1. Setup do Contrato

O Setup do Contrato consiste na realização de três etapas referentes a passagem de conhecimento: organização da PETROBRAS, rotinas de trabalho e administração do contrato, descritas a seguir:

9.1.1. Organização da PETROBRAS

Tópico	Descrição	Envolvidos da CONTRATADA (Papel)
Padrões, Normas e Diretrizes da PETROBRAS	Padrões, normas e diretrizes oficiais referentes às regras de comportamento, código de ética, utilização e acesso à internet, segurança e classificação da informação e demais assuntos de abrangência geral da companhia fontes: base de padrões da companhia, intranet, orientações encaminhadas por e-mail, conhecimento tácito, folders/papers	Preposto Técnico, Líder Técnico e Responsável pela Mesa
Áreas Clientes	Serão apresentados o organograma com um panorama geral da companhia e as particularidades e especificidades das principais áreas clientes.	Preposto Técnico, Líder Técnico e Responsável pela Mesa
TIC	Será apresentado o organograma da TIC e as particularidades e especificidades das equipes com as quais a CONTRATADA irá interagir durante a execução dos serviços	Preposto Técnico, Líder Técnico e Responsável pela Mesa

9.1.2. Rotinas de Trabalho

Tópico	Descrição	Envolvidos da CONTRATADA (Papel)
Atividades para execução dos Serviços	Apresentação das rotinas de trabalho necessárias à realização dos serviços contratados: Catálogo de Sustentação, Catálogo de Atendimento de Desenvolvimento, Padrões, normas e diretrizes oficiais dos processos de trabalho. fontes: base de padrões da companhia, intranet, orientações encaminhadas por e-mail, conhecimento tácito, folders/papers	Preposto Técnico, Líder Técnico, Responsável pela Mesa, Responsável pela Qualidade
Controle de Qualidade	Serão apresentadas as rotinas e reuniões necessárias à avaliação dos critérios de qualidade exigidos nos serviços contratados: Reuniões Administrativas e de Análise Crítica, apuração de Indicadores e Itens de controle.	Preposto Administrativo, Preposto Técnico, Líder Técnico, Responsável pela Mesa, Responsável pela Qualidade
Gerência de Configuração	Serão apresentadas as rotinas para manutenção da consistência e da integridade do software com as suas especificações, através de um controle sistemático das mudanças nos artefatos.	Responsável pela Qualidade
Banco de Dados	Serão apresentadas as rotinas de administração, modelagem e intervenção nos SGBDs.	Líder Técnico, Responsável pela Qualidade
Ferramentas	Serão apresentadas as ferramentas e Aplicações que suportam a tramitação, registro e avaliação dos serviços contratados.	Preposto Técnico, Líder Técnico, Responsável pela Mesa
Frameworks de desenvolvimento	Serão detalhados os frameworks de desenvolvimento utilizados na PETROBRAS	Líder Técnico, Arquiteto de Software
Aspectos Gerais de InfraEstrutura	Serão apresentados os cuidados e práticas de desenvolvimento, motivados pelas restrições e características da infraestrutur disponibilizada pela PETROBRAS.	Preposto Técnico, Líder Técnico, Responsável pela Mesa, Arquiteto de Software

9.1.3. Administração do Contrato

Tópico	Descrição	Envolvidos da CONTRATADA (Papel)
Medição	Serão abordados todos os aspectos gerais do processo de medição contratual: Prazos, rotinas, fatores de ajuste de medição para efeito de pagamento.	Preposto Administrativo
Modelo de Gestão	Serão apresentadas as atribuições e rotinas básicas de cada representante envolvido no contrato, as reuniões regulares planejadas e o processo de comunicação entre a PETROBRAS e da CONTRATADA.	Preposto Administrativo, Preposto Técnico e

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

Nº Conforme N-1710 (Campo 15 N-381)

REV.

(Campo 2, 3 ou 4 da N-381)

Folha 92 de 102

TÍTULO:

SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕESResponsável pela
Mesa

Determinados conteúdos serão transferidos mediante a simples disponibilização de acesso à documentação para leitura pela CONTRATADA. Outros exigirão a preparação de reuniões e apresentações com toda a infraestrutura necessária, tais como reserva de salas de reunião ou treinamento e preparação ou consolidação de material de estudo.

Todos os acordos negociados entre as partes durante o Setup serão considerados como acordos adicionais ao contrato, sendo registrados em ata. O registro e sua guarda são de responsabilidade da PETROBRAS.

O Gestor do Serviço será o profissional designado pela PETROBRAS para a condução do setup, que terá as seguintes atribuições:

- Conduzir as reuniões e apresentações;
- Negociar a disponibilidade de outros profissionais da PETROBRAS para transferir o conhecimento à CONTRATADA;
- Negociar a disponibilidade dos participantes da PETROBRAS para o processo de Setup, compatibilizando agendas;
- Providenciar recursos físicos da PETROBRAS, tais como salas de reunião e documentações, para a transferência de conhecimento na fase de setup;
- Conceder acesso aos sistemas e ferramentas necessários ao pleno desempenho dos serviços contratados;
- Conduzir os trâmites administrativos e fornecer orientações à CONTRATADA para realização do Setup, ex.: obtenção de chave de acesso à RIC e obtenção de crachá;
- Criar a estrutura de mesas de atendimento e aplicações na ferramenta FGS;
- Confirmar a conclusão do setup através de um aceite formal.

O Preposto Técnico será o profissional designado pela CONTRATADA para a condução do setup, que terá as seguintes atribuições:

- Convocar ou negociar a disponibilidade de outros profissionais da CONTRATADA para assimilar o conhecimento transferido pela PETROBRAS;
- Compatibilizar as agendas dos participantes da CONTRATADA no setup;
- Adotar as providências administrativas sob orientação da PETROBRAS (ex.: obtenção de chave de acesso à RIC e obtenção de crachá);
- Fornecer à PETROBRAS a listagem dos profissionais da CONTRATADA que venham a compor a equipe de setup;

9.2. Passagem das Aplicações para a CONTRATADA

A atividade de passagem das Aplicações consiste em transferir todos os conhecimentos sobre as Aplicações, da PETROBRAS, ou empresa por ela designada, para a CONTRATADA, no início do contrato, referente ao seguinte conteúdo:

Tópico	Descrição
Código Fonte	Código fonte das aplicações
Documentações de negócio, de sistemas e de usuários	Documentação oficial da Aplicação: Documento de visão, regras de negócio, glossário, casos de uso, cenários de teste, documentos específicos gerados pela metodologia da plataforma e paradigma de desenvolvimento, manual do usuário, FAQ, documento de atendimento a sistemas.
Arquitetura da Aplicação	Aspectos específicos de arquitetura e infraestrutura, somente para aquelas Aplicações cuja informação de arquitetura estão presentes nos seus respectivos prontuários.
Base de Conhecimento de Incidentes e Problemas	Descritivo das ocorrências de incidentes e problemas de cada Aplicação, seus métodos de diagnósticos e respectivas soluções fonte: registros de históricos de atendimentos
Conhecimento Tácito	Informações não documentadas referentes às Aplicações, ex.: recurso de implementação atípico, utilizado por conta de um comportamento inadequado do ambiente

A passagem poderá ocorrer através de simples disponibilização de acesso à documentação para leitura pela CONTRATADA ou através de reuniões técnicas com apresentação detalhada da Aplicação.

As partes devem concluir a fase de Passagem das Aplicações até a data estabelecida no Plano de Inicialização.

O Gestor do Serviço será o profissional designado pela PETROBRAS para a condução da passagem de Aplicações, que terá as seguintes atribuições:

- Acompanhar a execução da passagem das Aplicações;
- Negociar a disponibilidade de recursos físicos e de profissionais da PETROBRAS, ou empresa por ela designada, para transferir o conhecimento à CONTRATADA;
- Validar a inclusão de cada Aplicação no Acervo.

O Preposto Técnico será o profissional designado pela CONTRATADA para condução da passagem das Aplicações, que terá as seguintes atribuições:

- Acompanhar a execução da passagem das Aplicações;
- Negociar a disponibilidade de profissionais da CONTRATADA para receber o conhecimento da PETROBRAS, ou empresa por ela designada;
- Confirmar formalmente a conclusão da passagem de conhecimento de cada Aplicação e sua respectiva inclusão no Acervo.

9.3. Disponibilização do Ambiente

A disponibilização do ambiente operacional a ser utilizado pela CONTRATADA consiste na realização das atividades, descritas a seguir:

Tópico	Descrição	Envolvidos da CONTRATADA (Papel)
Conexão	Conexão do escritório da CONTRATADA com a Rede PETROBRAS	Equipe Técnica
Ambiente	Validação do ambiente de desenvolvimento em Terminal Virtual	Equipe Técnica
Ferramentas	Configuração das ferramentas de comunicação entre a PETROBRAS e a CONTRATADA	Equipe Técnica

Estas atividades serão iniciadas em paralelo com as atividades previstas na fase do Setup, podendo se estender com a fase de passagem das Aplicações.

10. GLOSSÁRIO / DEFINIÇÕES

Aplicação Acordada - Denomina-se “Acordada” a Aplicação cujo Peso de Sustentação seja diferente de um (1), considerando que o critério “Total de Registros” da Aplicação seja diferente de zero (0).

Aplicação Adormecida - Denomina-se “Adormecida”:

a) A Aplicação cujo Peso de Sustentação seja igual a um (1) por:

- Não ter registros de sustentação finalizados na FGS nos doze (12) últimos meses antes da sua inclusão no Acervo;
- Não ter registros de sustentação finalizados na FGS nos vinte e quatro (24) últimos meses no Acervo;

b) A Aplicação cujo Peso de Sustentação seja igual a um (1) e teve até 5 registros finalizados na FGS nos últimos 12 meses da Aplicação no Acervo avaliados como não significativos para justificarem a revisão do critério “Total de Registros”.

AS (Autorização de Serviço) – É o documento que autoriza a contratada a realizar um determinado serviço.

AT (Atendimento) - É a estrutura organizacional da Unidade de Tecnologia da Informação e Telecomunicações da PETROBRAS responsável pela execução do Processo Prover Serviços e Soluções.

BACKLOG - Um backlog é uma lista de itens priorizados a serem desenvolvidos para um software.

BDD (Behavior-Driven Development) - É um processo de desenvolvimento de software baseado no TDD (Test-Driven Development), onde a documentação de requisitos do software é elaborada de forma a facilitar a automação dos testes. Utilizando normalmente linguagem estruturada e ferramentas de suporte à automação para documentar.

CAOS (Comunicação de Anormalidades Operacionais em Serviços de infraestrutura de TIC) - em casos de problemas operacionais que impliquem em indisponibilidade (interrupção) ou degradação nos serviços administrados pela TIC, as Estruturas de Service Desk, Centrais de Atendimento, Gerências, Agilidades, responsáveis técnicos e clientes da TIC são notificados conforme a classificação de severidade, de impacto, do período e da localidade correspondente à ocorrência.

Catálogo de Aplicações - aplicativo que registra os sistemas em desenvolvimento ou em produção no âmbito da TIC.

Catálogo de Atendimento da TIC - conjunto de serviços disponíveis no ano corrente para oferta aos clientes, contendo informações estruturadas de cada serviço, distribuídas por atributos pré-definidos. Este Catálogo deve ser a referência para as atividades de relação com áreas clientes que impactem recursos disponíveis para a oferta de serviços acordados e definidos para o ano corrente.

Categoria Operacional - é onde podemos identificar de forma rápida a ação e o serviço que estão sendo solicitados para atendimento pelos usuários da TIC.

Chamada - uma ligação telefônica de um Usuário feita à Central de Serviços. Uma Chamada pode resultar no registro de um Incidente ou de uma Solicitação de Serviço.

CITRIX - tecnologia de virtualização de aplicações, servidores e desktops, que permite ao usuário acessar seu ambiente de trabalho de qualquer lugar e por qualquer dispositivo, de forma segura e centralizada possibilitando completo controle e gerencia pela equipe da TIC.

Cliente da Unidade de Tecnologia da Informação e Telecomunicações da PETROBRAS (ou simplesmente Cliente) - é qualquer estrutura organizacional da PETROBRAS ou de alguma das empresas do Sistema PETROBRAS com a qual a Unidade de Tecnologia da Informação e Telecomunicações da PETROBRAS mantenha contrato interno de prestação de serviços de TIC.

DAS (Documento de Atendimento a Sistemas) - Formulário para documentação de Sistemas para Implantação devidamente preenchido)

Débito Técnico - São problemas arquiteturais e de codificação pré-existentes na aplicação mensurados através de fórmula definida na FGQC. O débito técnico deverá ser mensurado no momento (no dia) em que a Aplicação é incluída no Acervo e acompanhado ao longo do contrato. A CONTRATADA deverá garantir que o índice de débito técnico deverá permanecer inferior ou igual ao valor medido na entrada do acervo.

Defeito - é um erro no funcionamento comum de um software, também chamado de falha na lógica programacional de um programa de computador, e pode causar discrepâncias no objetivo, ou impossibilidade de realização, de uma ação na utilização de um programa de computador ou apenas uma trava no sistema.

Deploy - é instalação da sua aplicação em um servidor de aplicações, ou seja, instalar a aplicação para disponibilizar ela para os usuários.

Dia Não Útil - ver definição de dia útil.

Dia Útil - é um dia de funcionamento normal das estruturas organizacionais da PETROBRAS numa dada localidade. Todos os demais serão considerados dias não úteis.

DMZ – Serviço caracterizado para prover acesso aos recursos da RIC (SAEN), através de comunicações iniciadas pela empresa terceira, em situações em que não seja possível estabelecê-las via aplicação Citrix.

FAQ (Frequently Asked Questions) ou Dicas - lista das principais dúvidas e problemas relacionados à Solução de TIC

FAM (Fator de Ajuste de Medição) - Fórmula que indica o desconto que será aplicado a uma linha de serviço da medição quando o limite admissível dos indicadores de desempenho dos serviços contratados não for respeitado.

FGC (Ferramenta de Gestão da Comunicação) – é a ferramenta onde são registradas as comunicações entre a PETROBRAS e a CONTRATADA.

FGP (Ferramenta de Gestão de Projetos) - é a ferramenta onde são registrados e acompanhados os projetos de desenvolvimento de software mantidos pela TIC.

FGQC (Ferramenta de Gestão de Qualidade de Código) - é a ferramenta utilizada pela PETROBRAS para gerenciamento da qualidade do código de uma aplicação.

FGS (Ferramenta de Gestão de Solicitações) - é a ferramenta onde são registradas e acompanhadas as solicitações de apoio e intervenção nas aplicações mantidas pelas TIC, pelos diversos usuários da PETROBRAS, e através do qual tais solicitações são tratadas, documentadas e/ou repassadas (workflow) entre elementos do AT.

GCS (Gerência de Configuração de Software) ou (Software Configuration Management - SCM) - atividade abrangente que é aplicada em todo o processo de engenharia de software, podendo ser vista como uma atividade de garantia da qualidade de software. Uma vez que uma mudança pode ocorrer a qualquer tempo, as atividades de SCM são desenvolvidas para identificar a mudança; controlar a mudança; garantir que a mudança esteja sendo adequadamente implementada; e relatar a mudança a outras pessoas que possam ter interesse nela. O gerenciamento de configuração de software é um conjunto de atividades que foi desenvolvido para administrar as mudanças em todo o ciclo de vida do software.

Guia de Contagem da PETROBRAS - guia com orientações sobre a contagem de PPFs.

Guia de Instalação - documento que apresenta orientações sobre a instalação de uma Aplicação. O objetivo é relacionar o passo a passo da instalação e também da desinstalação, quando necessário. O documento deve incluir a configuração do ambiente (string de conexão, usuário de banco, chave de serviço, URL de acesso);

IDF (Índice de Desempenho do Fornecedor) – É o documento do sistema SAP ERP destinado a registrar a avaliação de desempenho técnico-gerencial das empresas contratadas.

Incidente - é uma interrupção não planejada de um Serviço de TIC ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TIC.

Indicador - combinação de variáveis que compõem uma grandeza a ser acompanhada periodicamente e pode ser considerado como uma forma de medir e avaliar a gestão das Aplicações, serviços e processos.

Kit Atendimento - é um conjunto de documentos que são encaminhados ao Atendimento de TIC pelas áreas provedoras, antes que uma Solução de TIC esteja implementada. O Kit é composto pelo Manual do Usuário, FAQ/Dicas e DAS.

Local de Trabalho - é a localidade onde está situado o Cliente da Unidade de Tecnologia da Informação e Telecomunicações da PETROBRAS, podendo estar em refinarias, bases terrestres, estações repetidoras, terminais terrestres, terminais aquaviários, plataformas, navios, prédios administrativos, usinas e outros a serem definidos pela PETROBRAS.

Log de Auditoria - registro das ações executadas pelos usuários de uma aplicação, permitindo auditorias posteriores.

Manual do Usuário - Manual contendo instruções para uso da Solução de TIC

Desenvolvimento Adaptativo - intervenção em uma Aplicação existente visando adequação tecnológica ou adaptação a novo ambiente.

Atividade de Correção - refere-se ao serviço de correção em um aplicativo para que este volte a operar dentro da normalidade, incluindo mudanças na configuração, reprocessamento de rotinas ou acertos em programas. A corretiva não altera a funcionalidade da Aplicação, excetuando-se aquelas modificações que não estão de acordo com a especificação funcional inicial.

Atividade de Correção (emergencial) – é o desenvolvimento em uma Aplicação de software, já em produção, visando corrigir erros emergenciais ou erros que prejudiquem a operação da Aplicação.

Atividade de Correção (não emergencial) - é o desenvolvimento em uma Aplicação de software, já em produção, visando corrigir erros que não estejam causando prejuízos nem aos clientes, nem a organização.

Desenvolvimento Evolutivo - intervenção em uma Aplicação existente cuja finalidade é adicionar novas funções, modificar funções existentes ou realizar melhorias gerais na Aplicação.

Mesa de Atendimento - equipe de suporte técnico especializado que atua na solução de incidentes e atendimento às solicitações relacionadas às aplicações/serviços específicos.

NESMA (Netherlands Software Metrics Association) - é a associação holandesa de métricas de software e é o maior grupo de usuário de pontos de função da Europa (NESMA, 2009, ONLINE). Algumas abordagens utilizadas pela NESMA são muito utilizadas pelos usuários do IFPUG, como por exemplo, as técnicas de estimativa de tamanho de software, que possibilitam medir uma Aplicação desde o início do processo, mesmo não possuindo as funções do tipo dado, transação e características gerais do sistema definidas.

Período de Referência do Boletim de Medição de Serviços - é o período que compreende o intervalo entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês subsequente.

Pesquisa de Satisfação - é o sistema utilizado pela TIC da PETROBRAS para aferir a satisfação dos usuários com relação aos atendimentos prestados pelas equipes que participam do Processo Prover Serviços e Soluções. A sistemática prevê que, para cada registro encerrado na FGS (salvo em algumas situações pré-programadas), um formulário é encaminhado ao respectivo usuário para aferição do seu nível de satisfação em relação ao atendimento prestado.

Pontos por Função (PF - Function Points) - medida funcional de tamanho de software considerando-se apenas a funcionalidade solicitada e recebida pelos respectivos usuários. Nesse sentido, uma medida funcional de tamanho é uma medida externa, pois mede somente aquilo que é percebido pelos usuários da Aplicação, independentemente da forma de implementação escolhida.

PPS (Protocolo de Prestação de Serviço) - é o acordo firmado com os clientes da TIC para o estabelecimento das condições de atendimento e prestação de serviços.

PPU (Planilha de Preços Unitários) – descreve os itens de serviço, detalhando as respectivas unidades de medidas, quantitativos, preços unitários, preço total por item e preço global dos serviços.

Processo Prover Serviços e Soluções (ou simplesmente Processo AT) - é o conjunto de práticas, procedimentos, padrões, ferramentas, sistemas de informação, indicadores e metas que tem como objetivo prestar suporte ao uso de TIC pelos seus usuários, contribuindo para o aumento da produtividade dos negócios da PETROBRAS.

Prontidão - representa a iniciativa em receber um registro na FGS e começar as atividades para o tratamento adequado, como designar um técnico responsável pelo atendimento, preencher Informação de Trabalho detalhando a situação do registro e posicionar o usuário sobre o andamento de seu pedido, seja através de contato direto ou Informação de Trabalho com acesso público.

Prontuário - conjunto de informações sobre uma Aplicação que auxiliam na prestação dos serviços.

RAC (Reunião de Análise Crítica) - são reuniões realizadas em periodicidade definida pela Fiscalização da PETROBRAS, junto com representante da CONTRATADA, para tratar assuntos relativos à prestação dos serviços.

RDO (Relatório de Ocorrências) - documento no qual são registradas todas as ocorrências relacionadas aos serviços prestados, irregularidades encontradas na execução de serviços, impugnações, orientações, solicitações, esclarecimentos, decisões de casos omissos, advertências, exigências, prorrogações de prazos e aplicações de multas. É também um canal de interlocução entre a PETROBRAS e seus fornecedores para casos relevantes acerca do contrato.

Registro - todo e qualquer registro na Ferramenta de Gestão de Solicitações aberto pelos usuários, podendo ser um Incidente, Solicitação de Serviço, Demanda Interna, Evento de Infra ou Tarefa. Tipos de status:

- Novo: Condição inicial da requisição no momento de sua criação. Este status é modificado automaticamente após o preenchimento dos campos obrigatórios e após pressionar o botão Salvar pela primeira vez, durante a criação do registro.
- Designado: Condição de um registro que não possui um técnico designado para atendimento.

- Em andamento: Condição de um registro que está em atendimento por um técnico e este está realizando ação para atendimento ao registro.
- Pendente: Condição que indica uma interrupção temporária no processo de atendimento do registro. Podendo ser por:
 - Usuário: Qualquer situação na qual não é possível dar continuidade ao serviço por impedimento ou solicitação por parte do usuário.
 - TIC: Dependência de alguma disponibilidade de recursos da TIC para atender ao registro.
- Resolvido: Condição que indica que o registro foi concluído, com todas as etapas e tarefas necessárias ao atendimento.
- Finalizado: Condição que indica a total conclusão de um registro.
- Cancelado: Condição que indica que o atendimento a um registro não foi continuado.

Registros de “Cobertura” - são solicitações de apoio e intervenção registradas na FGS após a realização e conclusão do atendimento.

RIC (Rede Integrada Corporativa) – Rede corporativa da PETROBRAS.

RM (Relatório de Medição) - documento no qual são registrados os serviços executados e aprovados dentro do critério estabelecido contratualmente.

RTA (Relatório de Tratamento de Anomalias) - onde são registradas e analisadas as anomalias identificadas no Processo Prover Serviços e Soluções.

SAEN (Serviço de Acesso Entrante à RIC) – forma de acesso à RIC da PETROBRAS.

SAEN Padrão (Citrix) – serviço caracterizado pelo acesso aos recursos da RIC exclusivamente através do ambiente Citrix.

SAEX – Serviço de Acesso Externo à RIC

Service Desk - estrutura responsável pelo atendimento de 1º nível para incidentes e solicitações de serviço de TIC para usuários. O Service Desk pode tratar o incidente ou solicitação diretamente no 1º nível ou repassar para uma estrutura mais especializada para o tratamento.



SINPEP - é o Sistema Integrado de Padronização Eletrônica da PETROBRAS, utilizado como repositório de procedimentos.

SLA - um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente interno (ou Fornecedor), que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

Solução de Contorno - busca reduzir ou até mesmo eliminar o impacto de um incidente, ou de um problema, enquanto a solução definitiva ainda não foi encontrada.

Tempo Médio de Atendimento - É o tempo útil decorrido entre a abertura e o fechamento do registro do chamado na FGS.

Terminal Virtual - Serviço destinado para uso em equipamentos de terceiros (usuários externos) ou particulares que permite o acesso à Rede Integrada Corporativa da PETROBRAS.

TIC – Tecnologia da Informação e Telecomunicações. Gerência executiva da PETROBRAS responsável pela área de informática.

Transição dos Serviços - é o período de tempo em que o novo fornecedor está iniciando a execução de seu contrato para os serviços enquanto que o fornecedor atual está encerrando suas atividades enquanto prestador daqueles serviços.

Usuário de TIC (ou simplesmente Usuário) - é qualquer pessoa (empregado, terceiro ou fornecedor da PETROBRAS) que utilize as soluções adquiridas, produzidas e/ ou mantidas pela Unidade de Tecnologia da Informação e Telecomunicações da PETROBRAS.