

Gerência-Geral de Administração

CONTRATO

PROCESSO Nº 21148.008334/2025-93

CONTRATO SAIC Nº 35006.25/0025-8

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO ERP, SAP S/4 HANA, QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMBRAPA SEDE E A EMPRESA CAST INFORMÁTICA S/A, NA FORMA E CONDIÇÕES ABAIXO ESTIPULADAS:

A **EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMBRAPA**, empresa pública federal, vinculada ao Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA, criada por força da Lei nº 5.851, de 07.12.72, Estatuto alterado pela 8ª Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada em 24 de Abril de 2024 e publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 25 de abril de 2024, edição nº 80, Seção 1, página 16, consoante o parágrafo único do artigo 72 do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, por intermédio de sua Unidade, a **EMBRAPA SEDE**, inscrita no CNPJ sob nº 00.348.003/0001-10, sediada em Brasília - DF, no Parque Estação Biológica - PqEB, s/nº, doravante designada simplesmente **EMBRAPA**, neste ato representada pelo Gerente - Geral de Administração - GADM, **TENISSON WALDOW DE SOUZA**, portador do CPF nº 214.670.561-20, designado para o exercício do cargo pela Portaria nº 1717 de 04/10/2024, publicada no BCA n. 51, de 04/10/2024, em conjunto com o Gerente - Geral de Governança Corporativa e Informação - GCI, **OSLEY HUGO DE BORBA BRITO**, portador do CPF nº 858.883.891-53, designado para o exercício do cargo pela Portaria nº 483, de 28/04/2025, publicada no BCA n.º17, de 28/04/2025, cujos poderes foram delegados pela Deliberação da Diretoria Executiva da Embrapa n.º 28, de 10 de dezembro de 2024, publicada no Boletim de Comunicações Administrativas - BCA n.º 63, de 16/12/2024, e, de outro lado, a empresa **CAST INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 03.143.181/0001-01, sediada em SEP 504, Bloco A, 100, sala 107 a 112 e 201 a 212, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70730.521, neste ato representada por seu Presidente/CEO, **JOSÉ CALAZANS DA ROCHA**, inscrito no CPF sob o nº 098.795.606-04, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, tendo em vista o resultado do Pregão Eletrônico nº 90003/2025 - Embrapa Sede, resolvem celebrar o presente **Contrato SAIC nº 35006.25/0025-8**, que tem como objeto a Contratação de Empresa para Prestação de Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução ERP, SAP S/4HANA para a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA (Lote 2), que se regerá pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e pela Norma nº 037.011.003.001 (Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da Embrapa, D.O.U. 22/4/2024, Ed. 77, Seção:1, pg. 6), parte integrante deste instrumento e disponível no endereço eletrônico <https://www.embrapa.br/acessoainformacao/licitacoes-e-contratos> e também por meio do [link para acesso direto ao documento](#).), doravante denominado "Regulamento" e pelas seguintes cláusulas e condições, aprovados pelo Parecer Jurídico nº 119294/2024 (SEI nº 11589058) e Informação Anexa nº 1 (SEI 11622544):

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1. O presente Instrumento tem por objeto a Prestação de Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução ERP, SAP S/4HANA para a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA (Lote 2), que será executado conforme especificações e condições estabelecidas neste instrumento, no Termo de Referência (Anexo I) e na proposta apresentada, os quais vinculam as partes, independentemente de transcrição.

LOTE 2					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN. MEDIDA	QUANT	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	P3.5 - Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	UST	12.000	R\$ 186,39	R\$ 2.236.680,00
2	P3.4 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Sustentação da Solução S/4Hana	UN	12	R\$ 190.058,98	R\$ 2.280.707,76
TOTAL					R\$ 4.517.387,76

CLÁUSULA SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL

2. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 13.303/2016, na Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, e e pela Norma nº 037.011.003.001 (Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da Embrapa, D.O.U. 22/4/2024, Ed. 77, Seção:1, pg. 6, que vincula-se para todos os fins de direito ao processo de contratação SEI nº 21148.012770/2024-86 e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3. Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus anexos, na legislação vigente correlata à presente contratação, das normas técnicas que estabelecem padrões de execução do objeto contratual, constituem obrigações da CONTRATADA:

- Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato. O Preposto não pode acumular os papéis de Líder de Manutenção Evolutiva e Líder de Suporte e Sustentação da Solução ERP;
- Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução S/4Hana pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

- e) Manter, durante toda a execução do Contrato, as mesmas condições da habilitação previstas no Edital;
 - f) Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital;
 - g) Caso deseje agendar alguma reunião com a CONTRATANTE, adicionalmente àquelas previstas no presente Termo de Referência e Anexos, a CONTRATADA deverá solicitar à CONTRATANTE com prazo mínimo de 48 horas;
 - h) Observar os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE;
 - i) Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos;
 - j) Cuidar para que todas as documentações geradas ou mantidas, durante a execução dos Serviços, estejam disponíveis nos repositórios indicados pela Contratante, atualmente no SOLMAN;
 - k) Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos Serviços conforme especificado no Edital e Anexos;
 - l) Alocar profissionais necessários à realização dos Serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação;
 - m) Disponibilizar à CONTRATANTE e manter atualizada mensalmente a relação nominal dos profissionais que atuarão no contrato em contato direto com a CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel na sustentação, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica;
 - n) A Contratada deverá elaborar e manter atualizado o material para a passagem de conhecimento e treinamento de novos profissionais que venham a prestar serviços para a Embrapa. Esse material deverá ser revisado e atualizado pela Contratada durante todo o período de vigência do contrato;
 - o) Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
 - p) Devolver, quando do término do contrato ou do desligamento de profissionais da equipe, os crachás fornecidos pela CONTRATANTE. No caso de eventual extravio ou dano, a CONTRATADA deverá ressarcir a CONTRATANTE;
 - q) Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos Serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
 - r) Informar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE;
 - s) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, bem como pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação e pelos decorrentes de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
 - t) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
 - u) Responder por danos patrimoniais causados por profissionais da CONTRATADA durante a execução dos serviços objeto do contrato;
 - v) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os Serviços de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos no Edital e seus Anexos;
 - w) Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos Serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
 - x) Encaminhar à unidade fiscalizadora as Notas Fiscais/Faturas dos Serviços prestados, emitidas em conformidade com o fator de atendimento de Nível de Serviço previamente validado na reunião mensal de acompanhamento, bem como comprovantes de seguros a serem prestados;
 - y) Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos Serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE;
- O acesso poderá ser feito via VPN, ou similares, com a anuência da CONTRATANTE;
- z) Manter em suas dependências e às suas custas ambiente computacional compatível com o ambiente utilizado na CONTRATANTE;
- O acesso poderá ser feito via VPN, ou similares, com a anuência da CONTRATANTE;
- aa) Executar os Serviços objeto da presente contratação, observando os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução S/4Hana;
- ab) Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da CONTRATADA com outrem;
- ac) Assegurar a transferência de conhecimento de todas as documentações à nova CONTRATADA, em caso de finalização de contrato;
- ad) Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, ou, ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- ae) Adotar as providências necessárias para exclusão da CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a Serviço prestado ou bem fornecido à CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar a CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ela obrigada a pagar;
- af) Manter a regularidade de toda a documentação exigida para habilitação no procedimento licitatório, estabelecida no Edital e seus Anexos, durante todo o período de vigência contratual;
- ag) Repassar as informações e conhecimentos a uma nova CONTRATADA, quando da transição para um novo contrato;
- ah) Realizar o repasse de conhecimento entre consultores, nos casos em que seja necessária a substituição pela CONTRATADA de qualquer profissional alocado. O repasse de conhecimento deverá ter o acompanhamento de um representante da Embrapa.
- ai) Assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade da Embrapa pelo representante legal da empresa.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMBRAPA

4. Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, constituem obrigações da Embrapa:

- a) Cumprir com todas as suas obrigações e responsabilidades previstas no Edital e Anexos;
- b) Expedir as Ordens de Serviço tempestivamente;
- c) Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA;
- d) Indicar responsáveis pela gestão e fiscalização do Contrato;

- e) Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE relacionados ao objeto do contrato, desde que não incida em riscos à política de segurança da informação da CONTRATANTE;
- f) Prestar tempestivamente as informações e esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;
- g) Comunicar oficialmente à CONTRATADA acerca de quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;
- h) Fornecer crachás aos profissionais da CONTRATADA para acesso às dependências da Embrapa;
- i) Apresentar à CONTRATADA os processos de trabalho, políticas e normas internas relacionadas ao objeto da contratação;
- j) Acompanhar os Serviços previstos no escopo do Edital e Anexos de forma a reter informações críticas de negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial, os Serviços, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade destes e de dependência técnica de empresa terceira;
- k) Solicitar a indicação de outro profissional para exercer os papéis relacionados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA do Termo de Referência, caso os profissionais alocados pela CONTRATADA não desempenhem satisfatoriamente as responsabilidades elencadas ou não possuam as qualificações necessárias para cada papel;
- l) Gerenciar e fiscalizar a execução do Contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas;
- m) Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no Contrato e na Ordem de Serviço;
- n) Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de bens ou serviços relacionados ao objeto contratado;
- o) Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantida a ampla defesa e contraditório;
- p) Manter o histórico de gerenciamento do Contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do Contrato, por ordem cronológica;
- q) Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos;
- r) Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

CLÁUSULA QUINTA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

5. Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pela Embrapa, observados os níveis de serviço descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

5.1. O descumprimento dos níveis de serviço acarretará a aplicação dos índices de redução do preço previstos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA – DO LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6. A execução do objeto contratado respeitará as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta apresentada pela CONTRATADA, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA CONFIDENCIALIDADE

7. A CONTRATADA não poderá fazer uso do nome Embrapa, da marca Embrapa, da expressão “a serviço da Embrapa” ou expressões similares, em especial em propagandas, em seu Website, uniformes, veículos, ferramentas e equipamentos, de propriedade ou não da CONTRATADA, salvo quando prévia e expressamente autorizada, por escrito, pela Embrapa.

7.1. Qualquer informação obtida pela Contratada, de informação, produto, processo, da Embrapa, confidencial ou não, em razão da prestação do serviço, deverá ser mantida em sigilo.

7.2. A Contratada deverá garantir que seus empregados mantenham sigilo das informações obtidas em razão da prestação de serviços.

7.3. A divulgação de qualquer informação ou utilização da marca Embrapa, pela contratada, seus empregados, prepostos ou terceirizados, de forma indevida, gerará a multa compensatória equivalente ao valor global deste Contrato, na forma do artigo 412 do Código Civil, sem prejuízo de perdas e danos, eventualmente apurados e das demais penalidades previstas neste instrumento

7.4. O valor da multa estabelecida será devida em relação a cada informação divulgada.

CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8. O crédito pelo qual ocorrerá a despesa do presente Contrato, consta na proposta orçamentária da Embrapa para o exercício de 2025, correndo à conta da Fonte de Recursos 100, Natureza de Despesa 339040-07, Nota de Empenho nº 2025NE000558 (SEI 12428374).

8.1. As despesas para exercícios futuros, se for o caso, correrão à conta das dotações orçamentárias indicadas por meio de apostilamento, mediante o respectivo empenho.

CLÁUSULA NONA - DO VALOR

9. O valor global anual deste contrato, considerando os 12 (doze) meses de vigência é de **R\$ 4.517.387,76** (quatro milhões, quinhentos e dezessete mil, trezentos e oitenta e sete reais e setenta e seis centavos).

LOTE 2					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN. MEDIDA	QUANT	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	P3.5 - Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	UST	12.000	R\$ 186,39	R\$ 2.236.680,00
2	P3.4 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Sustentação da Solução S/4Hana	UN	12	R\$ 190.058,98	R\$ 2.280.707,76
TOTAL					R\$ 4.517.387,76

9.1. A CONTRATADA declara que nos preços propostos para a execução dos serviços foram considerados todos os custos, insumos, despesas ordinárias diretas e indiretas, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração,

frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação para cumprir as disposições contratuais até o termo final deste Contrato, não cabendo reivindicações a título de revisão de preço, compensação ou reembolso.

9.2. Na hipótese de o objeto ser, a critério da Embrapa, parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

9.3. Caso a Embrapa não demande o total do objeto previsto neste Contrato, não será devida indenização à CONTRATADA.

9.4. A CONTRATADA deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua proposta não sejam satisfatórios para o atendimento ao objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

10.1. Pagamento

Não será pago qualquer tipo de adicional a título de diárias, passagens, locomoção, alimentação, encargos e quaisquer outros serviços não previstos no Contrato, Edital e seus Anexos.

10.1.1. Formas de Pagamento

O pagamento será feito à CONTRATADA observando-se os seguintes pontos:

- a) A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente à Ordem de Serviço ou Produto rejeitado(a) em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas no Edital;
- b) O valor da OS ou do Produto será calculado levando-se em conta os Índices de Desempenho, de acordo com as Condições de Pagamento apresentadas na seção 7.2 do Anexo I - Termo de Referência do presente contrato
- c) A emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer apenas após a emissão, pela CONTRATANTE, dos Termos de Encerramento, incluindo o Termo de Avaliação da Qualidade (TAQ) e o Termo de Recebimento Definitivo (TRD). O pagamento será realizado, em parcela única, com base no serviço efetivamente executado e na entrega do produto previsto no Termo de Abertura da OS, seja ele inferior ou superior ao inicialmente previsto, conforme especificado no TAQ e de acordo com o modelo descrito no Anexo II - Modelos Previstos do Termo de Referência.
- d) A CONTRATANTE efetuará o pagamento por meio de crédito em conta bancária em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura, condicionado o pagamento ao ateste, pelo Gestor do Contrato, do cumprimento com as obrigações contratuais;
- e) O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês para os produtos mensais;
- f) O pagamento somente será efetuado se a Nota Fiscal/Fatura estiver com a vigência válida de emissão;
- g) A Nota Fiscal deverá ser entregue pela CONTRATADA para a CONTRATANTE no modelo de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), em arquivo eletrônico de extensão “.pdf e .xml”;
- h) A CONTRATADA deverá manter durante a vigência do Contrato as obrigações assumidas, relativamente às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em especial regularidade para com a Seguridade Social, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Fazenda Nacional (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão de Quitação da Dívida Ativa da União), Débitos Trabalhistas, regularidade com a Receita Distrital/Estadual e Municipal, devendo manter atualizado o registro no SICAF;
- i) Na hipótese de irregularidade fiscal, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação imediatamente, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e seus Anexos e rescisão do Contrato;
- j) A CONTRATADA entregará a Nota Fiscal/Fatura referente ao objeto deste Contrato, fazendo constar, obrigatoriamente, o número e nome do Produto/Serviço a que se refere, nos termos deste Termo de Referência, o nome e número do Banco, nome e número da agência e número da conta corrente onde o pagamento será efetuado através de depósito;
- k) Caso a Nota Fiscal/Fatura apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado a partir da data da sua regularização;
- l) O Gestor do Contrato, ou pessoa por ele designada, deverá obrigatoriamente atestar que os serviços descritos na Nota Fiscal enviada estão em conformidade e aptos para pagamento;
- m) A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a ajustes, multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Contrato e demais Anexos do Edital;
- n) No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;
- o) O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso;
- p) A Embrapa não acatará a negociação de duplicatas com bancos ou outras instituições financeiras;
- q) Caso não haja expediente na Embrapa no dia do vencimento da Nota Fiscal/Fatura, fica o pagamento prorrogado para o 1º dia útil subsequente.

10.2. Condições de Pagamento

A presente contratação possui mecanismos que possibilitam à CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA a medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

Esta seção descreve os índices e os respectivos níveis de serviço que serão utilizados para avaliar o desempenho da CONTRATADA com relação aos serviços prestados. Estes Índices de Desempenho refletem as expectativas da CONTRATANTE em relação aos serviços contratados.

Para assegurar a perfeita aderência desses indicadores ao escopo, aos objetivos dos serviços prestados e às expectativas da CONTRATANTE, estes poderão ser revisados após um período mínimo de seis meses a partir do início dos serviços contratados. Novas revisões poderão ocorrer, sempre respeitando esse intervalo de seis meses. O objetivo é garantir a medição de aspectos realmente relevantes para a qualidade do serviço, promovendo benefícios mútuos para ambas as partes.

Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento em que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor da OS ou etapa a ser pago, caso o serviço seja concluído e aceito, será calculado pelo último fator de impacto, antes do início da aplicação da multa.

Para efeitos do cálculo apresentado da Remuneração Efetiva, o total mínimo do Índice de Desempenho das OSs considerado é igual a 0,00 e máximo é igual a 1,00.

Para determinação do valor final da OS, devem ser considerados apenas os serviços efetivamente prestados e artefatos entregues.

10.2.1. Condições de Pagamento para os Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução S4/Hana

A volumetria base estimada para o suporte e sustentação dos serviços de atendimento a chamados (Seção 3, subitem "a" do Termo de Referência), é de 250 chamados por mês ou 3.000 por ano, tendo como limite máximo a volumetria anual.

A CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de chamados previstos na seção 4: QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA do Anexo I - Termo de Referência.

10.2.1.1. Remuneração Efetiva dos Serviços de Atendimento a Chamados

Conforme seção 7.2.1.2 do Anexo I (Termo de Referência) a Remuneração Efetiva referente aos Serviços de Atendimento a Chamados da CONTRATADA será calculada com base em quatro indicadores de desempenho agrupados e acumulados em duas categorias a saber:

a) Atraso na Entrega de OS para Atendimento a Chamados e Quantidade de solicitações de Ajustes realizados da OS:

A CONTRATADA deverá atender, para todas as Ordens de Serviços referente aos Serviços de Atendimento a chamados, encaminhadas na vigência do presente contrato, aos 02 indicadores detalhados a seguir:

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	0,03 por dia útil de atraso
Número de Ajustes por OS ou Produto	Admitida uma solicitação de ajuste	0,5 por cada solicitação de ajuste no produto ou OS

Tabela IX - Fatores de Impacto dos Serviços de Atendimento a Chamados

Para cada OS entregue será calculado o cumprimento dos indicadores relacionados na Tabela X, por meio da fórmula adiante:

$$RE = 0,80 * VBSS + 0,20 * VBSS * (1 - \sum_{i=1}^n FI)$$

Onde:

- a) RE = Remuneração Efetiva;
- b) VBSS = Valor Base para Cálculo da Remuneração dos Serviços de Atendimento a Chamados;
- c. FI = Fatores de Impacto;
- d. $1 - \sum FI$ = Índice de Desempenho das OSs;

O indicador "Tempestividade na conclusão da OS" será limitado a 100% do prazo original de execução do serviço. A partir disso a Contratada incorrerá nas sanções previstas e detalhadas na seção 11 (Sanções).

b) Acordo de Níveis de Serviço (ANS) atendimento a Chamados (Tempo de Resposta e Tempo de Resolução):

O objeto da contratação pretendida deverá ser executado dentro dos padrões de qualidade e desempenho estipulados pelo Contrato e pelo Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido nesta seção.

O presente ANS define os Índices que serão utilizados na verificação dos resultados alcançados em relação àqueles esperados pela CONTRATANTE. A avaliação do desempenho gerencial e operacional da CONTRATADA será realizada através da apuração e cálculo de um Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), que será representado por um número adimensional (nota), quantificado de acordo com as avaliações dos Índices apresentados nesse item.

Os Índices que compõem o Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) serão aferidos e aplicados, mensalmente, quando da apuração dos serviços, para fins de pagamento da CONTRATADA.

Ao final de cada mês, a CONTRATANTE procederá com o cálculo do IDSS, conforme descrito neste item.

A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) aborda os principais aspectos que compõem estes serviços: Celeridade de resposta no atendimento de chamados e celeridade de Resolução dos chamados, relacionando-os por sua relevância.

Todos os chamados registrados na ferramenta de ITSM da Contratante estão sujeitos à aplicação do Acordo de Níveis de Serviço (ANS), exceto aqueles relacionados a dúvidas sobre processos de negócio, que são atendidos diretamente pela Contratante. A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), com total mínimo considerado de 0,00 e máximo igual a 1,00, é apresentada a seguir:

$$\begin{aligned} IDSS &= 0,4 \times IRP + 0,6 \times IRL \\ RE &= (RSSC * 0,80) + (RSSC * 0,20 * IDSS) \end{aligned}$$

Onde:

- a) IDSS = Índice de Desempenho de Serviços de Suporte e Sustentação: fator, a ser calculado, que consolida o cálculo ponderado dos demais índices de desempenho que dizem respeito ao referido Serviço;
- b) IRP = Índice de Resposta: Índice que mede o nível de prontidão da CONTRATADA no atendimento dos chamados, ou seja, o tempo decorrido entre o registro do chamado e o início de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;

- c) IRL = Índice de Resolução: Índice que mede o nível e tempo de Resolução dos chamados pela CONTRATADA, ou seja, o tempo decorrido desde o registro de abertura até a conclusão do chamado;
- d) RSSC = Remuneração dos Serviços de Suporte e Sustentação da Contratada: fator indicado para o cálculo da remuneração antes da aplicação dos índices de desempenho, conforme a seguinte fórmula: $RSSC = \text{Valor do chamado} \times \text{Quantidade de chamados atendidos no mês}$;
- e) RE = Remuneração Efetiva referente aos Serviços de Suporte e Sustentação da CONTRATADA: Valor final da remuneração à Contratada após a aplicação do índice de desempenho.

Quantidade de Chamados com atendimento iniciado fora das metas preestabelecidas (QCA)

Índice de RESPOSTA (IRP)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resposta (prazo máximo para direcionar o chamado para uma equipe de atendimento especialista) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta avaliação se dá por meio da contagem do número total de Chamados atendidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resposta.

A contagem do Tempo de Resposta inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resposta é encerrada quando o chamado é atendido e registrado no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRP é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRP = 30\% * RPF1 + 30\% * RPF2 + 20\% * RPF3 + 20\% * RPF4$$

$$RPF_n = \frac{(VA - Min)}{(MT - Min)}$$

Onde:

- a) IRP: Índice de Resposta;
- b) RPFn: Indicador de Resposta para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c) VA: Percentual de Chamados Atendidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período.
- d) Mín: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resposta exigido da CONTRATADA;
- e) MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resposta exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRP) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resposta é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela XI apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta para cada uma das quatro Severidades, ilustrando também as respectivas Metas de Nível de Serviço e Nível de Serviço Mínimo, utilizados para fins de cálculo do Índice de Resposta (IRP):

Severidade (RPFn)	Metas de Tempo de Resposta (min / horas úteis)	Meta de Nível de Serviço (MT)	Nível de Serviço Mínimo
Severidade CRÍTICA	30 min	98%	95%
Severidade ALTA	1 h	97%	95%
Severidade MÉDIA	4 h	96%	90%
Severidade BAIXA	8 h	96%	90%

Tabela X - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta por Severidade para IRP

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados atendidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

Os chamados categorizados como Problema também estarão sujeitos ao atendimento do indicador IRP.

Quantidade de chamados resolvidos fora das metas preestabelecidas (QCR):

Índice de RESOLUÇÃO (IRL)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resolução (prazo máximo para atendimento do chamado) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta

avaliação se dá por meio da contagem do número de Chamados resolvidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resolução.

A contagem do Tempo de Resolução inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resolução é encerrada quando o chamado registrado é resolvido pela CONTRATADA e esta informação é registrada no Sistema de Gestão da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRL é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRL = 30\% * RLF1 + 30\% * RLF2 + 20\% * RLF3 + 20\% * RLF4$$

$$RLF_n = \frac{(VA - M\acute{in})}{(MT - M\acute{in})}$$

Onde:

- a) IRL: Índice de Resolução;
- b) RLFn: Indicador de Resolução para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c) VA: Percentual de Chamados Resolvidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período;
- d) Mín: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resolução exigido da CONTRATADA;
- e) MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resolução exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRL) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resolução é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela XII apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta para cada uma das quatro Severidades e as respectivas Metas de Nível de Serviço (MT) e Nível de Serviço Mínimo (Mín), utilizados para fins de cálculo do Índice de Resolução (IRL):

Severidade (RLFn)	Metas de Tempo de Resolução (horas úteis)	Metas de Nível de Serviço (MT)	Metas de Serviço Mínimo (Min)
Severidade CRÍTICA	4h	98%	95%
Severidade ALTA	8h	97%	95%
Severidade MÉDIA	24h	96%	90%
Severidade BAIXA	48h	96%	90%

Tabela XI - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução por Severidade para IRL

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE, ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados resolvidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como problema será de até 8 dias úteis para os chamados classificados com a severidade muito alta/alta e até 10 dias úteis para a severidade média e até 12 dias úteis para a severidade baixa.

O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como melhoria de pequeno porte é calculado a partir da aprovação da melhoria para desenvolvimento. O SLA de tempo de resolução (prazo de conclusão da melhoria) é de 6 dias úteis após a aprovação para todas as severidades.

10.2.2. Condições de Pagamento para os Serviços de Manutenção Evolutiva

Durante a execução do contrato, poderão ser abertas várias OSs para Manutenção Evolutiva, uma para cada conjunto de manutenções evolutivas identificadas pela CONTRATANTE, seguindo cada uma o estabelecido na Seção 6.8.2 - Ordens de Serviço de Manutenção Evolutiva.

Os fatores de impacto são definidos na Tabela XIII para todas as OSs, que devem ser aplicados para cada etapa da OS:

Indicador	Mínimo Nível de Serviço	Indicador
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado	0,03 por dia útil de atraso

Numero de ajuste por OS ou Produto	Admitida uma solicitação de ajuste	0,5 por cada solicitação no produto ou OS
Qualidade do Produto Final	No máximo 2 defeitos em homologação a cada 40 USTE entregue	(número de defeitos - 2 * número de USTE / 40) * 0,03

Tabela XII - Fatores de Impacto dos Serviços Manutenção Evolutiva

Para cada OS de Manutenção Evolutiva será calculado o valor da Remuneração Efetiva por meio da fórmula adiante:

$$RE = 0,80 * RTOS + 0,20 * RTOS * \left(1 - \sum_{i=1}^n FI\right)$$

Onde:

- a) RE = Remuneração Efetiva;
- b) RTOS = Remuneração Total Prevista da OS;
- c) FI = Fatores de Impacto;
- d) $1 - \sum FI$ = Índice de Desempenho das OSs.

O indicador "Tempestividade na conclusão da OS" será limitado a 100% do prazo original de execução do serviço. A partir disso a Contratada incorrerá nas sanções previstas e detalhadas na seção 11 (Sanções).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE

11. Os preços unitários contratados para os Serviços de Suporte e Manutenção, poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses após a data de assinatura do contrato, utilizando-se o índice previsto no art. 24 da IN nº 01/2019/SGD/ME, ou seja, o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

- a) O direito ao reajuste será constituído após o período de 12 meses, considerando as seguintes datas - base:
 - a 1) O primeiro reajuste terá como data base a data da apresentação da proposta, por ocasião da licitação;
 - a 2) Os reajustes subsequentes terão por data-base a data da formalização do pedido do último reajuste.
- b) Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA, a ser formulada quando adquirido o direito ao reajuste;
- c) A CONTRATADA poderá exercer, perante o CONTRATANTE, seu direito ao reajuste dos preços do Contrato até a data da prorrogação contratual subsequente;
- d) A manifestação sobre o reajuste poderá ocorrer por ocasião da manifestação sobre o interesse em prorrogar o contrato, mesmo que a anualidade não tenha ocorrido.
- e) Na hipótese do item anterior, os reajustes somente serão efetivados após a ocorrência da anualidade.
- f) Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o Contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito de reajustar;
- g) Se a vigência do Contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital;
- h) Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - i) A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um ano); ou
 - j) Em data futura, desde que acordada entre as Partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros.
- l) A decisão sobre o pedido de reajuste deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da solicitação da CONTRATADA;
- m) A CONTRATANTE poderá realizar pesquisa para assegurar-se de que os preços contratados (e reajustados) são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa;
- n) Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do valor remanescente;
- o) Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado a atualização do índice de reajuste adotado, a CONTRATADA deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo seja divulgado o novo índice, sob pena de preclusão;
- q) As partes poderão negociar a redução do percentual do reajuste.
- r) Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao Contrato.
- s) O reajuste a que a CONTRATADA fizer jus e não for solicitado durante a vigência do Contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

11.1 - Para fins deste Contrato, será presumido a abdicação do direito de requerer o reajuste, nas seguintes hipóteses:

- I. A prorrogação do instrumento sem registrar formalmente o pedido de reajuste antes da celebração do termo aditivo;
- II. Não solicitação de reajuste até 90 (noventa) dias após a data que se completa a anualidade contratual;

11.2 - Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso do reajustamento a ser aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se o respectivo memorial do cálculo do reajustamento;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA MATRIZ DE RISCOS

12. A Embrapa e a CONTRATADA, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior

capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo IV deste Contrato, se for o caso.

12.1. É vedada a celebração de aditivos visando o reequilíbrio econômico financeiro do contrato decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1 A CONTRATADA prestará, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, garantia contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, sob pena de aplicação de penalidade nos termos deste instrumento, observadas as condições para sua aceitação estipuladas nos incisos abaixo, que lhe será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

13.1.1. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida abaixo, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual;

I. Caução em dinheiro: deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE, de acordo com as orientações que serão fornecidas quando da referida convocação;

II. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP:

a) O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

a.1) responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas à CONTRATADA;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 3 (três) meses, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento da CONTRATADA - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes.

III. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN:

a) O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

a.1) renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 3 (três) meses, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento da CONTRATADA - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

13.1.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA;

13.1.2.1. A modalidade seguro - garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;

13.1.3. O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pela CONTRATADA durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Embrapa.

13.1.4. Havendo majoração do preço contratado, decorrente de reajuste, repactuação ou revisão de preços causada por alterações na legislação tributária, deverá ocorrer a atualização da garantia.

13.1.5. Nos casos que demandem a complementação ou renovação da garantia, tais como alteração do objeto (aditivo quantitativo ou qualitativo), prorrogação contratual, dentre outros, a CONTRATADA deverá providenciá-la no prazo de 10 (dez) dias a contar da data do fato gerador, devendo ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

13.1.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada;

13.1.7. Sempre que o contrato for garantido por fiança bancária ou seguro garantia, a CONTRATADA deve obter do garantidor anuência em relação à manutenção da garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do aditivo ou recebimento de carta de apostilamento, conforme o caso.

13.1.8. Recusando-se o garantidor a manter a garantia, cabe ao CONTRATADO obter nova garantia no mesmo prazo da apresentação da garantia original.

13.2. GARANTIA DOS SERVIÇOS (OBJETO)

a) A garantia dos serviços prestados compreende todo o período de vigência contratual e os 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato;

b) O prazo para correção dos chamados cobertos pela garantia está definido na seção 7.2;

c) Durante a garantia, os serviços deverão ser prestados nas mesmas condições contratuais, desde que os códigos-fontes não tenham sido alterados por agente externo à CONTRATADA;

d) Em situações emergenciais, a EMBRAPA poderá alterar os códigos-fontes dos sistemas, devendo comunicar as alterações à CONTRATADA até o segundo dia útil subsequente à alteração, sem que haja prejuízo da garantia anteriormente mencionada;

e) Para demandas de garantia, serão abertas Ordens de Serviço sem custo para a EMBRAPA, devendo ser respeitados os prazos e níveis mínimos de serviço exigidos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONDUTA ÉTICA DAS PARTES

14. A CONTRATADA e a Embrapa comprometem-se a manter a integridade nas relações público - privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

14.1. Em atendimento ao disposto no caput desta Cláusula, a CONTRATADA obriga-se, inclusive:

I. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;

II. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente da Embrapa na execução do objeto do presente Contrato;

III. providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente ou de empregado da Embrapa, considerando-se

familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

IV. observar a Política para Transações com Partes Relacionadas e o Código de Ética da Embrapa vigentes ao tempo da contratação, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e

V. adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

14.2. Verificada uma das situações mencionadas nos incisos II e III do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, compete à CONTRATADA afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato à Embrapa, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS PENALIDADES

15. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

I - advertência, por escrito, sempre que forem constatadas falhas de pouca gravidade;

II - Pela não entrega do objeto (produtos e/ou serviços), caracterizada por atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias sem que haja manifestação aceita pela Embrapa ou por qualquer outra infração que leve à rescisão contratual sujeitar-se-á a CONTRATADA, além da multa de mora apurada, ao pagamento de multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato;

15.1. Sem prejuízo das multas e demais penalidades cabíveis, a depender da gravidade da conduta punível, a Contratada poderá ser penalizada com sanção de suspensão do direito de licitar e de contratar com a Embrapa, de que trata o inciso III, art. 83, da Lei n.º 13.303/16, por até 2 (dois) anos;

15.2. A penalidade de suspensão do direito de licitar e de contratar com a Embrapa também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II. tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Embrapa em virtude de atos ilícitos praticados.

15.3. As multas acima estabelecidas podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor contratado, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

15.4. As sanções de natureza pecuniária serão executadas observando-se a seguinte prioridade:

I - Recolhidas à Conta Única da União, por meio de G.R.U, espontaneamente;

II - Executadas das garantias prestadas;

III - Compensadas com créditos que, eventualmente a CONTRATADA tenha a receber;

IV - formas de cobrança previstos em Lei;

15.5. A Embrapa poderá combinar os métodos de liquidação das penalidades pecuniárias, visando a integralidade dos valores devidos e poderá reter créditos suficientes para o pagamento de eventuais multas e penalidades pecuniárias, até que seja concluído o processo de aplicação de penalidades.

15.6. As penalidades previstas não poderão ser relevadas, salvo quando ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou casos fortuitos, devidos e formalmente justificados e comprovados.

15.7. As partes concordam e reconhecem a legitimidade do processo de aplicação penalidade, cujo rito será o seguinte:

15.8. A aplicação de penalidades observará o PROCESSO ADMINISTRATIVO DE APURAÇÃO – PAA, constante do Capítulo X do Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da Embrapa.

15.9. Descrição das Sanções:

a) Será aplicada multa de 20% (vinte por cento) a partir do terceiro mês consecutivo de aplicação equivocada de Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 referentes a Serviços concluídos;

b) A CONTRATANTE poderá aplicar a multa contratual sobre o valor total do Contrato, em razão de descumprimento total da obrigação assumida, no caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sem prejuízo das demais cominações legais;

c) Será aplicada multa de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso injustificado na apresentação da garantia de execução, observado o máximo de 2% (dois por cento);

d) Será aplicada multa, sobre o valor do Contrato, equivalente a 0,01% (um centésimo por cento), para cada recusa de admissão de novo profissional ou solicitação de troca de profissional feitas pela CONTRATANTE, a partir da terceira recusa consecutiva, referente a uma mesma ocupação, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou por deficiência técnica do profissional na execução de suas atividades. Após a quinta recusa consecutiva, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial;

e) Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,1% (um décimo por cento), quando ocorrer, dentro de um período de trinta dias consecutivos, cinco ou mais recusas de admissão de novo profissional ou solicitações de troca de profissionais por parte da CONTRATANTE, para diferentes ocupações, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou por deficiência técnica do profissional na execução de suas atividades. Após três meses consecutivos de aplicação de multa, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial;

f) Será aplicada uma multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço (OS) nos casos de rejeição definitivo da OS ou de cancelamento da OS devido ao descumprimento de prazos por parte da CONTRATADA na execução do serviço;

g) Será aplicada uma multa de 1% (um por cento) sobre o valor global do contrato para cada demanda em atraso cujo prazo de atendimento exceda em 100% do prazo original de execução do serviço conforme previsto na seção 7.2 (Condições de Pagamento).

h) Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento), para cada uso indevido de informações referentes à CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes à CONTRATANTE que a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do contrato. Uso indevido é todo aquele envolvendo informações da CONTRATANTE que não tenha sido por ela expressamente autorizado, seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, ou pelos profissionais por ela alocados para execução do contrato;

i) Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento) em caso de obtenção de um dos Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 - Condições de Pagamento menor que 0,5 (cinco décimos) por três meses consecutivos ou por 5 meses não consecutivos;

j) Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento) em caso de obtenção de um dos Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 - Condições de Pagamento menor que 0,3 (três décimos) por três meses consecutivos ou por nove meses não consecutivos;

k) Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento), por descumprimento de obrigações previstas no Contrato, no Termo de Referência e seus Anexos, não elencadas nesta seção;

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA FISCALIZAÇÃO

16. O acompanhamento e a fiscalização do fornecimento dos itens será feita por cada equipe (Fiscais Requisitantes, Fiscais Técnicos, Fiscais Administrativos) da CONTRATANTE participante, através de empregados formalmente designados na forma da Lei 13.303 art. 40, inciso VIII, a quem compete verificar se a CONTRATADA está executando o fornecimento conforme o especificado, observando o Edital e seus Anexos, bem como o Instrumento Contratual e os documentos que o integram.

16.1. À fiscalização competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação do objeto deste contrato e de tudo dará ciência à Contratada, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o objeto contratual.

16.2. A existência da fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica responsabilidade da Embrapa ou de seus empregados, conforme previsão do art. 47, § 2º da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

16.3. A Embrapa, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013.

16.4. A Embrapa poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

16.5. A ausência de fiscalização por parte da Embrapa não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato;

16.6. A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será realizada através de correspondência oficial ou por meio que garanta o registro do conteúdo e de seu recebimento;

16.7.1. A Contratada deverá confirmar o recebimento de e-mail, sempre que a comunicação se dê por esse meio.

16.8. A CONTRATADA deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da fiscalização, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como atender prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas, ou, em caso de impossibilidade, justificar por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

17. Conforme a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a Embrapa efetuará o recebimento do objeto por meio do fiscal técnico do contrato (recebimento provisório) e por meio do gestor do contrato (recebimento definitivo), observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

18. O presente Contrato poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, e ainda:

I. Consensualmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada da Embrapa, mediante aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias ou de prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão, considerando os seguintes aspectos a serem justificados:

- a) A Embrapa tenha interesse na extinção do contrato;
- b) a rescisão não decorra de falha na execução do serviço;
- c) Não exista mais interesse pelo serviço, na Embrapa;

II. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações;

III. na ausência de liberação, por parte da Embrapa, de área, local, objeto ou documentos necessários à sua execução, nos prazos contratuais;

IV. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita da Embrapa, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;

V. quando for decretada a falência da CONTRATADA;

VI. caso a CONTRATADA perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;

VII. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;

VIII. caso a CONTRATADA seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;

IX. caso a CONTRATADA tenha sido impedida de contratar e licitar na forma do do artigo 7º da Lei 10.520/2005 ou do artigo 156, III da Lei 14.133/2021;

X. em função da suspensão do direito de a CONTRATADA licitar ou contratar com a Embrapa;

XI. na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pela CONTRATADA no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;

XII. em razão da dissolução da CONTRATADA;

XIII. quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato.

XIV. quando aplicada penalidade de Multa de mora e não houver o recolhimento do valor devido;

XV. quando as multas contratuais atingirem seus limites, na forma deste Contrato, sem que a contratada tenha retornado à regularidade do serviço ou à adequação do comportamento.

XVI. por determinação judicial.

XVII. Quando caso a Embrapa não disponha de orçamento suficiente para arcar com a manutenção do serviço, em razão de contingenciamento orçamentário.

18.1. Caracteriza o inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

18.2. Os casos de extinção contratual convencionados no caput desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato, e de oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA VIGÊNCIA

19. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, com início na data da última assinatura aposta pelos representantes das partes, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 5 anos, nos termos do art. 71 da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016.

19.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação do Gestor do Contrato, apresentar, por intermédio do seu Representante Legal, sua manifestação sobre a prorrogação do Contrato.

19.2. Independente da notificação do parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá comunicar, ao Gestor Contratual, seu interesse quanto à prorrogação do contrato, em até 90 (noventa) dias antes do término de cada período de vigência contratual.

19.3. Caso a CONTRATADA se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar no prazo estabelecido nesta Cláusula, ficará sujeito às penalidades previstas na Cláusula de Penalidades.

19.4. A formalização da prorrogação será efetuada por meio de Termo Aditivo.

19.5. A Contratada não tem direito à prorrogação deste Contrato, ficando, a critério da Embrapa, sua manutenção ou não, independentemente de justificativa;

CLÁUSULA VIGÉSSIMA – DO ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20. As partes assumem o compromisso de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, relativos ao tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, devendo, para tanto, adotar medidas corretas de segurança sob o aspecto técnico, jurídico e administrativo, e observar que:

- I. Eventual tratamento de dados em razão do presente Contrato deverá ser realizado conforme os parâmetros previstos na legislação, especialmente na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, dentro de propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- II. O tratamento será limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades contratuais e, caso seja necessário, ao cumprimento de suas obrigações legais ou regulatórias, sejam de ordem principal ou acessória, observando-se que, em caso de necessidade de coleta de dados pessoais, esta será realizada mediante prévia aprovação da Embrapa, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos em que a legislação dispense tal medida;
- III. A CONTRATADA deverá seguir as instruções recebidas da Embrapa em relação ao tratamento de dados pessoais;
- IV. A CONTRATADA se responsabilizará como “Controladora de dados” no caso do tratamento de dados para o cumprimento de suas obrigações legais ou regulatórias, devendo obedecer aos parâmetros previstos na legislação;
- V. Os dados coletados somente poderão ser utilizados pelas partes, seus representantes, empregados e prestadores de serviços diretamente alocados na execução contratual, sendo que, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, sem a prévia autorização Embrapa, ou caso haja alguma ordem judicial, observando-se as medidas legalmente previstas para tanto;
- VI. A CONTRATADA deve manter a confidencialidade dos dados pessoais obtidos em razão do presente contrato, devendo adotar as medidas técnicas e administrativas adequadas e necessárias, visando assegurar a proteção dos dados, nos termos do artigo 46 da LGPD, de modo a garantir um nível apropriado de segurança e a prevenção e mitigação de eventuais riscos;
- VII. Os dados deverão ser armazenados de maneira segura pela CONTRATADA, que utilizará recursos de segurança da informação e tecnologia adequados, inclusive quanto a mecanismos de detecção e prevenção de ataques cibernéticos e incidentes de segurança da informação.
- VIII. A CONTRATADA dará conhecimento formal para seus empregados e/ou prestadores de serviço acerca das disposições previstas nesta Cláusula e na Cláusula de Sigilo das Informações, responsabilizando-se por eventual uso indevido dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados.
- IX. A Embrapa possui direito de regresso em face da CONTRATADA em razão de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das responsabilidades e obrigações previstas no âmbito deste contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- X. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao titular do dado um canal ou sistema em que seja garantida consulta facilitada e gratuita sobre a forma, a duração do tratamento e a integralidade de seus dados pessoais.
- XI. A CONTRATADA deverá informar imediatamente à Embrapa todas as solicitações recebidas em razão do exercício dos direitos pelo titular dos dados relacionados a este Contrato, seguindo as orientações fixadas pela Embrapa e pela legislação em vigor para o adequado endereçamento das demandas.
- XII. A CONTRATADA deverá manter registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais que realizar no âmbito do Contrato disponibilizando, sempre que solicitado pela Embrapa, as informações necessárias à produção do Relatório de Impacto de Dados Pessoais, disposto no artigo 5º, XVII, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- XIII. Qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação ou vazamento de dados pessoais deverá ser prontamente comunicado à Embrapa, informando-se também todas as providências adotadas e os dados pessoais eventualmente afetados, cabendo à CONTRATADA disponibilizar as informações e documentos solicitados e colaborar com qualquer investigação ou auditoria que venha a ser realizada.
- XIV. Ao final da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá eliminar de sua base de informações todo e qualquer dado pessoal que tenha tido acesso em razão da execução do objeto contratado, salvo quando tenha que manter a informação para o cumprimento de obrigação legal.

20.1. As Partes reconhecem que, se durante a execução do Contrato armazenarem, coletarem, tratarem ou de qualquer outra forma processarem dados pessoais, no sentido dado pela legislação vigente aplicável, a Embrapa será considerada “Controladora de Dados”, e a CONTRATADA “Operadora” ou “Processadora de Dados”, salvo nas situações expressas em contrário neste Contrato. Contudo, caso a CONTRATADA descumpra as obrigações previstas na legislação de proteção de dados ou as instruções da Embrapa, será equiparada a “Controladora de Dados”, inclusive para fins de sua responsabilização por eventuais danos causados.

20.2. Caso a CONTRATADA disponibilize dados de terceiros, além das obrigações no caput desta Cláusula, deve se responsabilizar por eventuais danos que a Embrapa venha a sofrer em decorrência de uso indevido de dados pessoais por parte da CONTRATADA, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança técnica e administrativa, descumprimento de regras previstas na legislação de proteção à privacidade e dados pessoais, e das orientações da Embrapa, sem prejuízo das penalidades deste contrato.

20.3. A assinatura deste Contrato importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular, seja ele pessoa física direta ou indiretamente relacionada à CONTRATADA, inclusive sócios, representantes legais, empregados, contratados e/ou terceirizados, quando for o caso, dos dados pessoais que tenham se tornados públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pela Embrapa, na forma da Lei nº 13.709/2018. Poderão ser solicitados pela Embrapa dados pessoais adicionais a fim de viabilizar o cumprimento de obrigação legal.

20.4. Os representantes legais signatários do presente autorizam a divulgação dos dados pessoais expressamente contidos nos documentos decorrentes do procedimento de contratação, tais como nome, CPF, e-mail, telefone e cargo, para fins de publicidade das contratações administrativas no site institucional da Embrapa e em cumprimento à Lei nº 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação).

20.5. As partes comprometem-se a coletar o consentimento, quando necessário, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), bem como informar os titulares dos dados pessoais mencionados no presente instrumento, para as finalidades descritas no parágrafo acima.

20.6. Toda informação referente à CONTRATANTE, da qual a equipe de suporte e sustentação venha a tomar conhecimento no decorrer da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem o consentimento expresso da CONTRATANTE. Além disso, todos os membros da equipe deverão assinar um Termo de Confidencialidade no momento de sua alocação no contrato.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA PRIMEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

21. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, sendo permitida a subcontratação de parcelas específicas do serviço, se assim dispor o Termo de Referência/Projeto Básico.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA SEGUNDA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

22. O presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas, observando-se que:

- I. as alterações devem preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; e
- II. é vedada a modificação contratual que desnature o objeto da contratação ou afete as condições essenciais previstas no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato).

22.1. Todas as alterações contratuais deverão ser formalizadas por processo administrativo formal, no qual estarão contidas todas as justificativas técnicas e

documentação comprobatória da necessidade de alteração do ajuste.

22.2. As alterações deste Contrato deverão ser formalizadas por Termo Aditivo.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA TERCEIRA – DA CESSÃO DE CONTRATO OU DE CRÉDITO, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

23. É vedada a cessão deste Contrato, total ou parcialmente, ou de qualquer crédito dele decorrente, bem como a emissão, por parte da CONTRATADA, de qualquer título de crédito em razão deste instrumento.

23.1. É admitida a sucessão contratual nas hipóteses em que a CONTRATADA realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia da Embrapa, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais.

23.2. Caso ocorra a sucessão contratual admitida no subitem anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo jus, por conseguinte, ao recebimento dos créditos dele decorrentes.

23.3. É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA QUARTA – DO NEPOTISMO

24. É vedada a prestação dos serviços ora contratados por familiar de empregado da Embrapa que exerça cargo em comissão ou função de confiança de qualquer natureza.

24.1. Entende-se por familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA QUINTA – DA DENÚNCIA

25. Independentemente de justo motivo, a Embrapa poderá dar por findo o presente contrato, sem que lhe caiba qualquer sanção, desde que o faça mediante aviso prévio por escrito de no mínimo 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA SEXTA - DA PUBLICAÇÃO

26. O extrato deste Contrato será levado à publicação no Diário Oficial da União, pela Embrapa, na forma do § 2º do artigo 51 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

27. Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

27.1. Integram o presente Contrato:

Anexo I - Termo de Referência

Anexo II - Proposta

Anexo III - Cronograma de Execução

Anexo IV - Matriz de Risco

27.2. A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá renúncia ou renovação, nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA OITAVA- DO FORO

28. Para dirimir questões judiciais relacionadas a execução do presente ajuste fica fixada a Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, *conforme o artigo 124, inciso I, do Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios, aprovado pela Resolução Consad nº 277/2024*.

CLÁUSULA VIGÉSSIMA NONA – DA CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA

As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos e digitais como válida e plenamente eficaz, constituindo título executivo extrajudicial para todos os fins de direito, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação não emitidas pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme disposto pelo artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento eletronicamente juntamente com as duas testemunhas abaixo nomeadas e subscritas.

TENISSON WALDOW DE SOUZA

Gerente - Geral de Administração - GADM

Pela Embrapa

OSLEY HUGO DE BORBA BRITO

Gerente - Geral de Governança Corporativa e Informação - GCI

Pela Embrapa

JOSÉ CALAZANS DA ROCHA

Representante legal

Pela Contratada

TESTEMUNHAS:

Nome: **Victor Marcelino Brito**

CPF: 935.689.162-15

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa para prestação de Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução ERP, SAP S/4HANA para a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA, conforme especificações e condições constantes neste Termo de Referência e em seus Anexos.

As atividades abrangidas no objeto da contratação consistem na prestação de serviços Suporte e Manutenção de Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA na Embrapa, além dos serviços de Service Desk, Suporte Técnico, Manutenção dos Perfis de Acesso, Serviços de Sustentação da Infraestrutura, Manutenção Corretiva, Preventiva (Monitoramento), Manutenção Evolutiva, Resolução de Problemas, Documentação, Implantação em Produção das Soluções geradas durante a prestação de serviços.

A "Solução S/4Hana" se constitui de todos os produtos SAP descritos no *Landscape* apresentado no Anexo III e dos módulos e submódulos implantados constante no Anexo IV.

1.1. PARCELAMENTO DO OBJETO

No planejamento da contratação foram levantadas possibilidades de dividir o objeto em lotes, foram estudados os benefícios e prejuízos, conforme detalhado a seguir:

Benefícios:

- **Especialização dos fornecedores:**
 - Permite contratar empresas com expertise específica para cada nível de suporte, o que pode aumentar a qualidade do serviço.
 - Fornecedor especializado em suporte Nível 4 (suporte avançado e estratégico) geralmente possuem know-how mais técnico e experiência em ERP como o SAP.
- **Maior concorrência:**
 - Atrai um número maior de fornecedores, pois empresas menores podem concorrer em lotes que atendem suas especialidades, como os níveis 1, 2 e 3.
- **Gestão de custos:**
 - Pode gerar economia ao separar serviços de sustentação (níveis 1, 2 e 3) de serviços especializados (nível 4), evitando pagar tarifas mais altas a empresas que só oferecem pacotes abrangentes.
- **Mitigação de riscos:**
 - Reduz a dependência de um único fornecedor. Se um dos contratos enfrentar problemas, o outro lote pode continuar operando.

Prejuízos

- **Complexidade na gestão contratual:**
 - A administração de múltiplos contratos exige maior esforço gerencial e coordenação entre fornecedores, o que pode aumentar os custos administrativos e a possibilidade de conflitos.
- **Risco de falta de integração:**
 - Problemas de comunicação entre fornecedores podem dificultar a resolução de chamados, especialmente se a responsabilidade por um problema não estiver clara entre os níveis de suporte.
- **Desafios na continuidade operacional:**
 - A separação dos lotes pode gerar inconsistências no atendimento, principalmente se os fornecedores não cooperarem adequadamente.
- **Risco de desbalanceamento técnico:**
 - Caso os fornecedores dos níveis 1, 2 e 3 não estejam suficientemente capacitados, pode haver uma sobrecarga desnecessária no suporte Nível 4, reduzindo a eficiência geral.

Portanto, analisando o cenário atual de uso da solução SAP S/4HANA na Embrapa e a fim de promover a concorrência, entendemos que os Serviços de Suporte e Manutenção das Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA (atendimento nível 4) pode ser fornecido de forma apartada, ou seja, pode ser licitado de forma separada, sendo originalmente da fabricante ou consultoria de suporte independente.

A contratação da solução de TI proposta neste Termo de Referência deverá ser realizada com a possibilidade de contratação de duas fornecedoras: uma para a prestação dos serviços de atendimento nível 4 (seção 3.6 deste TR) e uma outra para a prestação dos serviços de atendimento níveis 1, 2 e 3 (seções 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 deste TR)

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Alinhada com a visão institucional de ser referência mundial na geração e oferta de informações, conhecimentos e tecnologias, contribuindo para a inovação, sustentabilidade da agricultura e a segurança alimentar, a Embrapa em 2020 implantou a solução SAP S/4HANA para os macroprocessos de Gestão de Pessoas, Administração, Finanças, Patrimônio e Suprimentos com o objetivo de aumentar a eficiência e maturidade de processos fundamentais à gestão da organização, eliminando redundância das atividades e aprimorando os controles internos, além de possibilitar a integração das informações e das diversas áreas da organização, redução de custos e despesas.

De maneira geral, a solução S/4Hana da Embrapa está baseada em alguns pilares:

a) **infraestrutura e ambiente tecnológico dedicados** ao processamento e armazenamento da solução, incluindo hardwares, software básicos e serviços de infraestrutura essenciais, como conectividade, backup e proteção de redes;

b) conjunto de **softwares específicos da solução**, incluindo tanto os produtos SAP quanto softwares complementares de outros fornecedores (ADFS da Microsoft), juntamente com todo o licenciamento requerido para o completo suporte destes produtos junto aos seus respectivos fabricantes;

c) **recursos humanos qualificados para orientar, instalar, configurar, operar, reparar, suportar e evoluir** o conjunto de softwares que compõem o *landscape* da solução S/4Hana da Embrapa, compreendendo produtos SAP e de outros fabricantes (tais como Microsoft). Esses profissionais também devem atuar como consultores em relação a esses softwares, visto que a Embrapa não dispõe de profissionais capacitados na operação destes produtos;

d) **recursos humanos devidamente qualificados para garantir a manutenção e evolução das customizações** exigidas pelos processos de negócio da Embrapa, que foram definidos em tempo de projeto, e posteriormente com a implementação de melhorias evolutivas, bem como recursos humanos qualificados para operá-los de forma eficiente;

e) **equipe responsável pela gestão da execução contratual; equipe responsável pela gestão dos processos de TI**, que suportam as correções de defeitos e as melhorias evolutivas materializadas por meio da ferramenta Solman; e **equipe de processos de software**, responsável pelo acompanhamento das disciplinas de requisitos, análise, construção de melhorias evolutivas e correção do defeito, testes e transporte de versão para os ambientes.

A Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) possui, dentre as várias atribuições constantes em seu regimento, a responsabilidade de gerenciar projetos de desenvolvimento/manutenção de produtos de software corporativos, administrar e operar a arquitetura tecnológica de forma alinhada à arquitetura organizacional e à arquitetura da informação. No entanto, não consta no quadro de funcionários desta gerência equipe qualificada na solução e em número adequado para que seja possível atender as necessidades de sustentação da plataforma SAP em sua plenitude. Adicionalmente, o conhecimento necessário é adquirido com um volume de capacitação relevante até que se obtenha competência compatível com a responsabilidade.

O contrato anterior, que atendia à sustentação da solução, foi encerrado em 28/02/2025. Para evitar a descontinuidade dos serviços e assegurar o funcionamento pleno do ambiente SAP, essencial para atividades críticas como o processamento da folha de pagamento e o cumprimento de obrigações legais, a Embrapa realizou uma **contratação emergencial**, com caráter **provisório e duração limitada a até 6 (seis) meses**.

Diante da natureza transitória da contratação emergencial e da necessidade de continuidade dos serviços de sustentação do SAP S/4HANA, após o término desse período, justifica-se a realização de processo licitatório definitivo para seleção de empresa especializada para suprir as necessidades apresentadas. A contratação regular proporcionará maior estabilidade, previsibilidade contratual, economicidade e segurança jurídica, assegurando a continuidade de um sistema essencial à operação administrativa da Embrapa.

Portanto, a contratação de empresa especializada em sustentação da solução SAP ERP S/4HANA é uma medida necessária, estratégica e inadiável, que visa garantir a integridade da principal plataforma de gestão administrativa da Embrapa, com suporte técnico qualificado, atendimento tempestivo, capacidade de evolução contínua da solução e adaptação à exigências legais.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO (DESCRIÇÃO DETALHADA)

As contratadas serão responsáveis por prestar os Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças (suporte nível 4) e os Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação (AMS) em conformidade com os produtos relacionados no Anexo III (*Landscape* da Solução S/4HANA) e Anexo IV (Módulos e Submódulos SAP implantados).

3.1. Serviços de Atendimento à Chamados:

O Serviço de atendimento a chamados se caracteriza pelo suporte ao Usuário quando necessário: o esclarecimento de dúvidas, atendimento de solicitações gerais, desenvolvimento de melhorias de pequeno porte (MPP), correção de defeitos, resolução de problemas relacionados a acesso à Solução S/4Hana, carga de dados básicos e outros serviços durante a operacionalização da Solução.

A gestão dos chamados será feita em ferramenta de ITSM utilizada pela CONTRATANTE, atualmente o *Solution Manager* (SOLMAN), podendo esta ser substituída no decorrer do contrato a critério da CONTRATANTE.

O serviço de atendimento a chamados compreende as seguintes solicitações detalhadas abaixo:

- i. Resolução de defeito, falha ou erro de sistema ou infraestrutura, incluindo a execução de tarefas de BASIS, análise e correção em funcionalidade *standard* ou em desenvolvimento customizado ("código Z") já existentes. Alterações em definições de requisitos são tratados pelo serviço de Melhoria Evolutiva;
- ii. Melhorias de pequeno porte, por meio de configuração, parametrização e/ou desenvolvimento;
- iii. Concessão de perfis e autorizações de acesso na solução S/4Hana, configuração, cargas, ajustes de papéis, permissões e regras de acesso. Este tipo de chamado poderá conter na solicitação a concessão para um (1) ou mais usuários;
- iv. Criação, extração e disponibilização de quadros de gestão (*dashboards*) para acompanhamento da execução dos serviços de sustentação da solução (Ex: acompanhamento do SLA), na ferramenta de ITSM (SOLMAN) da CONTRATANTE;
- v. Preenchimento de novos parâmetros de infraestrutura e dados de instâncias para o funcionamento pleno de toda a solução;
- vi. Execução de tarefas roteirizadas, tais como alteração de estrutura organizacional, tabela salarial e cargos, realização de *checklists* periódicos/diários, execução de *backups*, *restores*, cópia de dados, *refresh* de ambiente;
- vii. Suporte técnico incluindo, mas não se limitando, ao fornecimento de orientações especializadas, sugestões de melhorias, adoção de boas práticas e atividades de transmissão de conhecimento. Além disso, destaca-se o papel de apoio na promoção de ações internas para incentivar o uso adequado do sistema pelos usuários finais, com foco na elaboração de estratégias e planos de conscientização sobre as capacidades e limitações da solução ERP da Embrapa, com o objetivo de manter engajamento. Entre as atividades que eventualmente podem ser executadas pela Embrapa com o suporte da CONTRATADA estão a realização de lives, campanhas de comunicação, construções de FAQs e iniciativas do tipo "tira-dúvidas";
- viii. Configurações BASIS nos sistemas SAP e ferramentas de apoio;
- ix. Atendimento de demandas associadas a interoperabilidade tais como integração de sistemas, atualizações de versões de sistema operacional, alteração de outros programas de computador necessários ao funcionamento da solução S/4Hana;
- x. Atendimento de adaptações a novos requisitos de infraestrutura, atualizações de software, mudanças no banco de dados, atualização de protocolos de segurança;
- xi. Atividades de *housekeeping* (infraestrutura), gerenciamento de jobs (*standard*, infraestrutura) e *spool* de impressão no SAP;
- xii. Configuração de RFCs, atualização e cópia de *clients*;
- xiii. Ajustes, otimizações e ações operacionais no ambiente SAP Embrapa, incluindo execução de tarefas de BASIS, *tuning* (otimização), análise de desempenho (performance), reorganização de base de dados, arquivamento de dados, upgrade de versão de componentes de infraestrutura;

Para proporcionar uma composição de preços mais adequada, na Tabela V (Volumetria Chamados) consta a quantidade de chamados atendidos pela Contratante no período de janeiro de 2024 à fevereiro de 2025.

3.1.1. Os itens elencados abaixo se aplicam a todos os chamados registrados:

a. Os chamados serão abertos de acordo com os Processos de TI definidos pela CONTRATANTE. Todo o acompanhamento de chamados, incluindo os registros de andamento, classificação da causa do problema, consultas e execução de tarefas, deverá ser registrado no software ITSM da CONTRATANTE pela CONTRATADA;

b. Os chamados cancelados não farão parte do conjunto de chamados a serem considerados na apuração dos Níveis Mínimos de Serviço;

c. A CONTRATANTE poderá modificar, reclassificar a criticidade, cancelar, reabrir ou consolidar quaisquer chamados que tenham sido cadastrados indevidamente, não cabendo a CONTRATADA reclassificação sem concordância da CONTRATANTE;

d. A severidade de um chamado só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Embrapa, com a comprovação de que a classificação original não estava em acordo com as definições constantes na Tabela I (Severidades de um Defeito);

e. A correção de defeitos identificados na Solução S/4Hana deverá abranger todas as atividades necessárias para a sua efetiva implementação no ambiente produtivo, conforme o Processo de Gestão de Mudanças vigente estabelecido pela CONTRATANTE;

f. A resolução dos chamados deverá abranger todas as atividades necessárias para a sua efetiva implementação no ambiente produtivo, conforme o Processo de TI vigente estabelecido pela CONTRATANTE. Os chamados somente poderão ser movidos para o status 'Solução Proposta' após a devida correção da causa raiz, esclarecimento de dúvidas ou atendimento completo da demanda solicitada. Caso a CONTRATADA não identifique uma solução para o chamado ou orientação para sanar o problema identificado, o chamado deverá ser colocado no status "Improcedente";

g. Quando o chamado obtiver como correção a alternativa de solução de contorno, o Status encaminhado deve ser 'Solução temporária proposta', sendo considerado finalizado apenas quando houver correção de causa raiz. Para tanto a CONTRATANTE deve abrir chamado resultante atrelado ao inicial com esse objetivo;

h. A resolução dos chamados deve envolver, quando for o caso, consultores de diferentes especialidades (Folha de Pagamento, TIME, Cadastro, eSocial, Financeiro/Contabilidade) para constante avaliação de impactos entre os módulos;

i. As intervenções realizadas no ambiente produtivo devem ser replicadas nos demais ambientes do *landscape* (desenvolvimento, qualidade, etc.), com o objetivo de manter a consistência e a integridade do sistema em todos os estágios do ciclo de vida do ERP. Isso garante que o ambiente de desenvolvimento e testes reflita adequadamente o ambiente produtivo, permitindo que os processos de ajustes, melhorias e correções ocorram de forma precisa e segura. Caso a CONTRATANTE julgue que a replicação não seja necessária para uma intervenção específica, poderá dispensar essa replicação desde que justificada formalmente;

j. A Embrapa poderá auditar, modificar, cancelar ou consolidar quaisquer chamados que tenham sido cadastrados indevidamente, segundo seu entendimento;

k. A CONTRATADA deverá criar e gerenciar os *tickets* registrados junto ao fabricante ou consultoria independente, caso sua atuação seja necessária à resolução de um chamado.

Caso a ferramenta de ITSM da CONTRATANTE esteja indisponível, os chamados poderão ser abertos, via endereço eletrônico, a qualquer momento sem restrição de dia ou horário. Chamados abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento às 7h do próximo dia útil, a não ser que o chamado tenha classificação de severidade "crítica", motivo pelo qual a CONTRATANTE deverá acionar regime de plantão.

Plantão para situações críticas: Para a cobertura dos chamados que tenham classificação de severidade "crítica", a CONTRATADA deverá suportar atendimento fora do horário comercial, considerando a modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana). Para acompanhamento das situações críticas, a CONTRATANTE também disponibilizará pessoal fora do horário de jornada de trabalho habitual até que a situação crítica se resolva.

3.1.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

a. Realizar as atividades de execução do atendimento dos Serviços de Suporte e de Sustentação, caracterizado pelo atendimento dos serviços de suporte de primeiro nível (Service Desk), e todas as atividades caracterizadas como suporte de segundo nível (manutenção corretiva) e terceiro nível (resolução de problemas), bem como desenvolvimento de demandas evolutivas;

b. Manter atualizado, conforme a prestação dos serviços, o banco de soluções, contendo informações sobre erros conhecidos, procedimentos, scripts, fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas, bem como outros itens relevantes que auxiliem na resolução de demandas evolutivas e corretivas dos chamados;

c. Realizar interlocução com as diversas áreas da CONTRATANTE (da TI ou de negócio) e/ou com fornecedores externos, visando o atendimento aos chamados vinculados à Sustentação SAP, de forma eficiente e efetiva;

d. Realizar a gestão e manutenção do nível de serviço acordado, através dos indicadores de desempenho especificados na Seção 7.2.1.1 - Acordo de Níveis de Serviço de Manutenção Corretiva e Suporte Técnico (ANS);

e. Caso necessário, disponibilizar e manter o espaço físico necessário para a prestação dos Serviços de Suporte e Sustentação da Solução S/4Hana, incluindo móveis, rede, workstation e software básicos (as licenças de sistema operacional e pacote Office), e quaisquer outros recursos que vierem a ser necessários para a execução de atividades por parte de seus colaboradores;

f. Realizar a gestão de sua equipe, bem como dos serviços descritos nessa seção;

g. Realizar a gestão de acessos a solução;

h. A CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma exclusiva, pelo menos um profissional Sênior SAP HCM (Human Capital Management) responsável pelos processos que englobam o processamento da Folha de Pagamento e que deverá ficar disponível de acordo com a seção 3.6.3. Horário de atendimento/cobertura;

i. Identificar Notas de Atualização do SAP e propor a implementação à CONTRATANTE, independente de demanda específica da Embrapa.

j. A contratada deverá assegurar a rastreabilidade completa e contínua entre os módulos funcionais e técnicos do sistema SAP utilizado pela Embrapa, como condição essencial para a adequada sustentação do ambiente. Entende-se por rastreabilidade a capacidade de identificar, acompanhar e correlacionar dados, processos e integrações entre os diversos módulos que compõem o ERP SAP, como por exemplo: Gestão de Pessoas, Gestão Financeira e Gestão de Patrimônio e Suprimentos. Cabe à contratada:

- Garantir a rastreabilidade dos fluxos de dados entre os módulos, com especial atenção às integrações automáticas e pontos críticos de consistência entre processos.
- Investigar e registrar o caminho das informações entre os módulos em casos de falhas, inconsistências ou comportamentos anômalos do sistema.
- Manter evidências técnicas das análises realizadas, com documentação dos impactos intermodulares e respectivos registros de atendimento.
- Realizar análises de causa raiz que considerem a interdependência entre módulos e propor ações corretivas/preventivas sempre que necessário.
- Apoiar as equipes funcionais e técnicas da Embrapa na identificação de impactos decorrentes de customizações, atualizações ou ajustes que

envolvam múltiplos módulos.

3.2 Serviços de Manutenção Corretiva

Os serviços de manutenção corretiva consistem nas manutenções periódicas na Solução S/4Hana, incluindo customizações anteriores ao contrato, cujo objetivo é analisar e corrigir defeitos, em decorrência de problemas de funcionamento de software e erros de execução. Esses serviços serão executados de forma compatível com os processos de TI definidos pela Embrapa.

O objeto da manutenção corretiva é o defeito. Cada defeito é categorizado por sua severidade. A severidade pode ser (a) Crítica; (b) Alta; (c) Média ou (d) Baixa, conforme Tabela I a seguir:

Tabela I - Severidades

Categoria	Definições de Severidade
CRÍTICA	Chamados com severidade crítica envolvem uma falha grave na Solução S/4Hana que interrompe/prejudica as operações essenciais ou a segurança da informação da empresa. Nesta situação, o produto ou partes vitais dele estão inoperantes ou realizando entregas que não atendem à demanda da Embrapa, impossibilitando a continuidade de processos de negócio fundamentais. Exemplos, sem intenção restritiva: - Perda completa de Função de Negócios ou Aplicativo. Não há soluções temporárias (<i>Workaround</i> ou Contingência). Inclui itens que fazem com que os usuários finais fiquem completamente impossibilitados de desenvolver funções ou atividades principais do negócio; - O produto suportado está indisponível de forma total ou parcial para o usuário ou está trabalhando em um nível de capacidade e desempenho gravemente degradado. O problema tem grande impacto para a Embrapa ou dano para o empregado do ponto de vista funcional/financeiro sem possibilidade de ajuste dentro da mesma competência. O problema está afetando a conformidade regulatória com possíveis impactos financeiros ou para o cumprimento de prazos legais e não existe uma solução de contorno; - Módulos essenciais, como os processos de negócio que compõem o fechamento da folha de pagamento e eSocial, não estão funcionando ou apresentam erros, impedindo a execução de operações críticas que implicam em multas para a Embrapa; - A falha afeta um grande número de usuários ou mesmo afetando um número reduzido de empregados, há prejuízo de ordem financeira ou funcional sem possibilidade de remediação dentro da mesma competência ou impede a geração de informações indispensáveis para a operação diária; - Paralisação, impossibilidade de uso ou falha em um processo crítico, que não possa permanecer interrompido ou operando com erros por mais de 4 horas consecutivas, e cuja correção ou retomada não possa ser realizada diretamente pelo usuário; - Chamados que precisam de uma resolução emergencial sob pena de incidência de multas/danos ao erário ou prejuízos financeiros/ funcionais ao empregado; - Chamados já solucionados que apresentam recorrência de incidente da mesma natureza (tendo a CONTRATADA que justificar a motivação da recorrência e a não abertura de chamado problema associado"); - Chamados que impactam o fechamento da folha de pagamento mensal, inclusive, mas não somente, geração de férias, licença especial, afastamentos e fechamento da frequência no prazo interno da Embrapa, assim como o envio de arquivos ao eSocial, envio da DIRF, envio do PPE, envio de dados para o SIAPE ou GFIP; - Erros que impeçam a alteração de dados cadastrais e funcionais de empregados, impedindo a comunicação com sistemas governamentais; - Incidentes que impossibilitem o cadastro de novos empregados no sistema, impactando admissões e inclusão de dados funcionais obrigatórios; - Erros sistêmicos que impeçam a apuração correta de horas trabalhadas, que impactem na concessão automática de benefícios e que impossibilitem o processamento de demissões.- Incidentes de segurança que ocorram no ambiente do ERP e comprometam a disponibilidade, integridade, confidencialidade e/ou autenticidade dos dados da Embrapa; - Incidentes de segurança que ocorram no ambiente do ERP e comprometam a disponibilidade, integridade, confidencialidade e/ou autenticidade dos dados da Embrapa. - Rejeição no envio de NF e eNFS pela SEFAZ.
ALTA	Chamados com severidade alta indicam que uma funcionalidade crítica do ERP está comprometida, mas não causa a paralisação completa das operações. O sistema ainda funciona, mas com limitações significativas ou erros que afetam os processos de negócios de forma relevante. Exemplos: - Perda parcial de função crítica de negócios já em produção e/ou degradação significativa da habilidade de fornecimento de serviços à CONTRATANTE. Problemas em qualquer aplicativo importante para os negócios ou operações da CONTRATANTE, que podem tornar o aplicativo inutilizável ou indisponível; existe uma solução temporária razoável; - Problemas para os quais existe uma solução temporária que requer esforços amplos; - Um módulo crítico (processos de negócio que compõem o fechamento/processamento da folha de pagamento, inclusive geração de férias e o fechamento da frequência no prazo interno da Embrapa, o envio de eventos ao eSocial, o recolhimento de encargos, o envio de dados ao SIAPE, a disponibilização de benefícios,o registro das contratações e demissões ou as atualizações dos dados funcionais e cadastrais) está funcionando de forma limitada ou com erros que impedem a execução de algumas tarefas importantes; - Problemas de desempenho que afetam gravemente o tempo de resposta ou a usabilidade do sistema; - Funções importantes estão inacessíveis, mas há alternativas temporárias para mitigar o impacto; - Paralisação, impossibilidade de uso ou erro de um processo de negócio, mas que possa ficar interrompido ou sendo executado com erros até que seja corrigido;

Categoria	Definições de Severidade
MÉDIA	Chamados com severidade média refere-se a problemas que afetam funcionalidades não críticas ou que apresentam alternativas viáveis para contornar o problema. O impacto é limitado a alguns usuários ou processos, sem causar grandes interrupções nas operações. Exemplos: - Degradação ou perda de funções não críticas de negócios já em produção. Os usuários podem continuar a operar com resultados adequados no desempenho da função necessária (ainda que o processo ou formato possam ser inferiores ao desejado); - Problemas que degradam a funcionalidade da Solução ou desempenho do negócio; no entanto, as principais funções do aplicativo ainda funcionam; - Problemas que afetam os usuários impedindo a conclusão de uma tarefa crítica, mas existe uma solução temporária razoável; - Erros ou falhas em relatórios ou funções que, embora importantes, não são críticas para o funcionamento imediato dos processos de negócio; - Problemas em módulos não essenciais ou em áreas que afetam um número restrito de usuários; - Questões de usabilidade ou erros de interface que podem ser solucionados em prazos mais amplos;
BAIXA	Um chamado de severidade baixa envolve problemas menores ou solicitações de melhorias, que não afetam de forma significativa o funcionamento do ERP ou os processos de negócio. Essas questões podem ser resolvidas sem urgência, uma vez que o impacto é mínimo. Exemplos: - Degradação ou perda de funcionalidade no Ambiente de Produção que afeta indivíduos ou pequenos grupos de usuários, com impacto mínimo, impedindo a conclusão de tarefas não críticas, mas sem afetar outros aspectos da estação de trabalho do usuário; - Problemas que não degradam a funcionalidade da Solução (problemas toleráveis ou adiáveis), ou seja as principais funções do aplicativo continuam funcionando; - Qualquer tipo de solicitação da CONTRATANTE (incluindo solicitações de informações, treinamento) que não se relacionem a um problema, solicitações <i>ad hoc</i>; - Solicitações de ajustes ou pequenas modificações no sistema; - Problemas estéticos ou de configuração que não impactam o desempenho ou a usabilidade; - Dúvidas sobre funcionalidades ou solicitação de suporte que não exigem solução imediata.

É obrigação da CONTRATADA apresentar solução de contorno efetiva, de acordo com os prazos definidos na Tabela VII - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta por Severidade para IRP, para quaisquer chamados de manutenção corretiva, sem que isto a exima da obrigação de apresentar solução definitiva dentro do escopo desta linha de serviço.

Para os chamados de severidade crítica ou alta, o serviço de atendimento deverá ser prestado de forma ininterrupta até que a correção seja realizada de forma definitiva ou, seja fornecida uma solução de contorno que permita a geração de informações necessárias para a rotina diária de processamento da Embrapa.

No caso de solução de contorno, o chamado não poderá ser finalizado sem vinculação à abertura por parte da CONTRATADA de chamado problema que objetive análise de causa raiz. O chamado que tiver solução de contorno vinculada a sua entrega só poderá ser considerado finalizado após finalização do chamado problema.

Após a resolução do chamado e o restabelecimento do serviço, a CONTRATADA deverá registrar no histórico da ferramenta utilizada para registro do chamado uma descrição detalhada do que ocasionou o defeito ou falha, seus efeitos, as intervenções realizadas e as ações sugeridas para evitar a reincidência, como abertura de chamado problema no caso da solução apresentada ser de contorno. Esse registro deverá ser realizado em até 03 (três) dias úteis após a aplicação da solução definitiva.

Caso a situação emergencial, degradação ou defeito não seja corrigido pela CONTRATADA, a Embrapa poderá instaurar processo administrativo para apuração de responsabilidade. Nesse caso, os prejuízos decorrentes do não atendimento poderão ser imputados à CONTRATADA, após a devida tramitação legal.

Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos de funcionalidades exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários no chamado, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.

3.2.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

- Atender e responder a dúvidas de usuários relacionadas à operação de seus processos na solução S/4Hana;
- Analisar o chamado para determinar a equipe da CONTRATADA que irá atendê-lo e encaminhá-lo para a mesma;
- Investigar, bem como corrigir o defeito, erro ou falha e aplicar a solução no ambiente produtivo, bem como nos demais ambientes;
- Nos casos em que a solução apresentada seja de contorno (*workaround*), a CONTRATADA deve abrir chamado de análise de causa raiz (Chamado Problema);
- Realizar testes unitários e funcionais das soluções que forem desenvolvidas, assim como o apoio à realização dos Testes de Homologação pelos usuários da CONTRATANTE;
- Manter a documentação atualizada da Solução (conforme item 3.7 - Requisitos Gerais, alínea d) associada à manutenção corretiva realizada;
- Reavaliar o chamado caso a solução proposta pela CONTRATADA não tenha solucionado o defeito, erro ou falha reportado pelo usuário;
- Determinar a causa raiz dos chamados, classificando-a de acordo com critérios definidos pela CONTRATANTE, para o estabelecimento da necessidade de abertura de Chamado Problema.

3.2.2 . Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

- a. Fornecer acesso à CONTRATADA ao sistema de gestão de chamados de suporte técnico e sustentação com permissão de gerar relatório com período parametrizável com informações de chamados para cálculo dos Indicadores de Desempenho, conforme Seção 7 (FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS);
- b. Responder às dúvidas dos usuários relacionadas aos seus processos de negócio, por exemplo: dúvidas de legislação, específicas do negócio, entre outras;
- c. Oferecer apoio necessário, como disponibilidade para prestar as informações complementares, sugerir cenários de testes, intermediar a comunicação entre o Usuário e a CONTRATADA e outras medidas que venham ser necessárias para a resolução dos chamados;
- d. Realizar os testes para a validação da solução de contorno (*Workaround*) e das soluções definitivas apresentadas da mesma em até 10 (dez) dias úteis confirmando o encerramento do chamado;
- e. Caso a CONTRATANTE (Usuário) não valide a solução proposta pela CONTRATADA no prazo estipulado, 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização da solução pela CONTRATADA no Solman, a solução será implantada em ambiente produtivo automaticamente e o chamado encerrado.

3.3. Serviços de Resolução de Problema

Os serviços de Resolução de Problemas tem como objetivo identificar e analisar a causa raiz de um chamado cuja solução apresentada seja classificada como solução de contorno ou quando há ocorrência de mais de um incidente da mesma natureza. Trata-se, portanto, da continuidade de um chamado anterior no qual não foi possível a entrega de uma solução definitiva. Estes serviços serão abertos pela CONTRATADA em até 24hs após a confirmação de um chamado finalizado como "Solução de Contorno Confirmada" e serão executados de forma compatível com os processos de TI definidos pela Embrapa.

Chamados finalizados sem o status de "Solução de Contorno Confirmada" em que houver identificação por parte da CONTRATANTE de que tratou-se de solução de contorno e, portanto, havendo impacto de reincidência ou prejuízo da ausência de análise de causa raiz ensejar-se-a penalidades de descumprimento contratual previstas.

Os chamados problema se aplicam, para qualquer nível de criticidade sendo que a CONTRATADA deverá cumprir os prazos para resolução do chamado (IRL) em até 5 dias úteis para os chamados classificados com a severidade muito alta/alta, até 10 dias úteis para a severidade média e até 12 dias úteis para a severidade baixa.

Serão adotadas as mesmas regras de penalidades para o não cumprimento dos prazos de entrega dos Serviços de Resolução de Problema.

3.3.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

- a. Identificar o problema, quando a solução apresentada para um chamado for solução de contorno ou quando o erro se repetir por mais de uma competência (mês) e registrá-lo como Chamado de Resolução de Problemas na ferramenta de gestão de problemas;
- b. Estimar com a CONTRATANTE o esforço necessário para resolução do problema, definição do prazo para sua solução e recomendar sobre implantação da solução proposta;
- c. Realizar o diagnóstico do problema, Analisar analisando sua causa raiz do problema encontrado , a fim de solucioná-lo (Bug fix) e incluir solução proposta no Chamado de Resolução de Problemas;
- d. Executar as ações para implantar a solução proposta, bem como testes necessários para resolução do problema (Bug fix);
- e. Reavaliar o problema, caso a solução proposta não seja satisfatória, bem como monitorar e comunicar à CONTRATANTE o status dos problemas;
- f. Manter a documentação atualizada da Solução (conforme item 3.7 - Requisitos Gerais, alínea d) associados aos problemas resolvidos;
- g. Atualizar a base de conhecimento (Banco de Soluções), registrando a solução encontrada para o problema identificado;
- h. O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como problema será de até 5 dias úteis para os chamados classificados com a severidade crítica/alta e até 10 dias úteis para a severidade média e até 12 dias úteis para a severidade baixa;
- i. Priorizar a utilização de soluções standards na resolução dos chamados;
- j. Evitar a recorrência de problema já resolvido, controlando esse fato por indicador de performance e apresentando as informações necessárias no relatório mensal entregue à CONTRATANTE.

3.3.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

- a. Monitorar os chamados abertos;
- b. Homologar a solução do chamado, com base na avaliação de impactos no processo de negócio apresentada pela CONTRATADA, e determinar se a solução deve ser implantada;
- c. Caso a CONTRATANTE (Usuário) não valide a solução proposta pela CONTRATADA no prazo estipulado, 10 (dez) dias úteis, a solução será implantada em ambiente produtivo automaticamente e o chamado encerrado.

3.4 Serviços de Sustentação de Infraestrutura

Os serviços de sustentação de infraestrutura se caracterizam pelos serviços de suporte e sustentação de toda infraestrutura operacional compreendendo o S/4Hana da Embrapa, incluindo, portanto, todos os ativos previstos no *landscape* da Solução (Anexo III), estabelecidos desde o projeto de implantação. Os serviços de sustentação de infraestrutura abrangem o suporte e a manutenção de toda a infraestrutura operacional do S/4HANA da Embrapa, compreendendo todos os ativos e componentes definidos no *landscape* da Solução (Anexo III), incluindo as máquinas virtuais e todas as integrações que envolvam esses ativos.

3.4.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

- a. Prestar serviços de monitoramento, suporte e sustentação para todos os softwares que compõem o *landscape* da solução S/4Hana da Embrapa, compreendendo produtos SAP e de outros fabricantes (tais como Microsoft), com foco em assegurar a disponibilidade, integridade, confiabilidade dos sistemas;
- b. Coordenar e executar os processos de instalação, configuração, manutenção, monitoramento, aplicação de atualizações corretivas, evolutivas e de segurança, recuperação e atualização de sistemas operacionais, software, software básicos e todos os demais componentes da Solução S/4Hana da Embrapa. Softwares básicos incluem bancos de dados, servidores de aplicação e o sistema antivírus fornecido pela Embrapa para assegurar a proteção do

ambiente contra *malwares*;

c. Manter atualizada, em sua completude e corretude, a documentação da solução S/4Hana da Embrapa;

d. Executar a prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura de maneira remota pela equipe da CONTRATADA, através do estabelecimento de uma VPN (Virtual Private Network) site-to-site entre o servidor VPN do ambiente do ERP com o servidor VPN da CONTRATADA;

e. Assegurar o devido controle de acesso de seu servidor VPN, monitorando continuamente o túnel de comunicação estabelecido e seus usuários, notificando a Embrapa quanto à indisponibilidade de seu servidor VPN e garantindo que o acesso entre a rede da CONTRATADA e a rede do ERP da Embrapa ocorra de forma segura e restrita aos profissionais autorizados. Os logs de utilização do servidor VPN da CONTRATADA deverão estar disponíveis para eventuais consultas da Embrapa, devendo ser mantidos íntegros durante todo o período do contrato e disponibilizados à Embrapa em futura ocasião de seu encerramento;

f. Monitorar continuamente (24x7) a performance, disponibilidade e ocorrência de eventos atípicos nos ativos que compõem a infraestrutura da Solução S/4HANA, trabalhando proativamente para assegurar a disponibilidade, a privacidade e a segurança dos dados do ERP da Embrapa; Para todos os fins, o monitoramento é considerado uma atividade de rotina da CONTRATADA, realizada de forma ativa e ininterrupta, não dependendo de uma solicitação formal ou específica por parte da CONTRATANTE para sua realização; O processo de monitoramento inclui, também, a configuração de notificações e alertas para detecção de eventos atípicos, com a abertura automatizada de chamados devidamente parametrizada para garantir que apenas eventos relevantes sejam registrados. Essa automação visa otimizar os fluxos de trabalho, garantindo agilidade na resposta aos incidentes e reduzindo o tempo de resolução dos problemas;

g. Incidentes classificados com severidade CRÍTICA ou ALTA devem ter seu tratamento iniciado conforme o acordo de níveis de serviço previstos na seção 7.2, independentemente do dia ou horário de sua ocorrência. Para tanto, a CONTRATADA deverá manter recursos disponíveis para que esses incidentes sejam atendidos, mesmo fora dos horários regulares de prestação de seus serviços. Essa prontidão visa minimizar interrupções críticas e assegurar a continuidade das operações essenciais do ERP da Embrapa;

h. Executar ações de contorno e recuperação dos serviços e sistemas nos casos de eventos de performance inadequada, indisponibilidade ou erros da solução, cumprindo com o acordo de níveis de serviços previstos na seção 7.2 (Condições de Pagamento);

i. Manter atualizados os procedimentos de recuperação de serviços ou componentes de infraestrutura dedicados à solução S/4Hana, além de escrever novos procedimentos quando necessário e solicitado durante toda a vigência do contrato;

j. Interagir com a equipe de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE visando investigar, determinar, resolver ou contornar incidentes e/ou problemas que afetem a performance, a disponibilidade ou correto funcionamento da solução S/4Hana, sendo proativa e prestando informações objetivas e transparentes à CONTRATANTE;

k. Coordenar e gerenciar o processo de alerta e escalada de incidentes, notificando às áreas de negócio da Embrapa na ocorrência de eventos atípicos que esteja impactando o uso adequado da solução;

l. Zelar pelas boas práticas de segurança da informação na gestão e utilização dos sistemas e serviços da Embrapa, incluindo o próprio ERP, colaborando proativamente na investigação de incidentes de segurança, na correção de vulnerabilidades e na manutenção da privacidade dos dados da Embrapa;

m. Implementar e manter mecanismos de monitoramento para identificar incidentes de segurança no ambiente da Solução ERP da Embrapa, incluindo acessos não autorizados, presença de malware, vazamento de dados, ataques de negação de serviço e exploração de vulnerabilidades;

n. Em caso de detecção de um incidente de segurança, seguir os processos estabelecidos pela CONTRATANTE, notificando imediatamente a Equipe de Tratamento de Incidentes de Rede da Embrapa (ETIR-Embrapa);

o. Atuar ativamente no tratamento, mitigação e resolução de incidentes de segurança que envolvam a Solução ERP da Embrapa, sempre em colaboração com a equipe da CONTRATANTE, comprometendo-se com as ações necessárias para restabelecer as condições ideais de operação da solução;

p. Na ocorrência de vulnerabilidades de segurança identificadas pela Embrapa, a CONTRATADA deverá atuar proativamente na elaboração, discussão e implementação das medidas corretivas necessárias. Essas medidas deverão ser coordenadas e executadas em conjunto com a equipe da Embrapa, garantindo que o ambiente esteja adequadamente protegido contra ameaças e vulnerabilidades potenciais;

q. Realizar o gerenciamento de configuração da infraestrutura dos ativos que compõem o *landscape* da solução SAP S/4Hana da Embrapa. Registra-se que a CONTRATADA também deverá gerenciar os certificados digitais utilizados na solução, considerando todas as etapas relacionadas ao ciclo de vida deste recurso. Isso abrange o envolvimento ativo no processo de emissão, instalação, renovação e substituição dos certificados, tanto para a comunicação interna entre sistemas quanto para integrações externas, garantindo a continuidade operacional e segurança de todas as conexões necessárias;

r. Gerenciar a capacidade da infraestrutura que compõe o *landscape* da Solução SAP S/4Hana da Embrapa, com foco no suporte contínuo às necessidades de negócio da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deve monitorar proativamente a utilização dos componentes críticos do ambiente que estão alinhados a essa finalidade e, quando pertinente, recomendar à Embrapa ajustes na alocação de recursos computacionais, seja para expansão ou redução, conforme as demandas observadas.

O objetivo principal deste item é apoiar a Embrapa na sustentabilidade e na eficiência dos recursos alocados, identificando capacidades ociosas e propondo medidas para otimizar o uso, promovendo a redução da pegada de carbono. Registra-se que, no âmbito deste processo, a Embrapa está realizando uma redução (*downsizing*) do quantitativo de licenças adquiridas na fase do projeto de implantação, reforçando seu compromisso com o uso racional e econômico dos recursos. Neste contexto, registra-se que a CONTRATADA deve coordenar, elaborar e implementar as mudanças necessárias para viabilizar planos de otimização e ajustes de desempenho, assegurando que a infraestrutura suporte a solução SAP S/4HANA de forma eficiente.

Caso a Embrapa demande este tipo de serviço, a execução do mesmo ocorrerá através do serviço de atendimento a chamados, seguindo os fluxos relacionados a este tipo de atividade;

s. Realizar rotinas de administração e gerenciamento dos bancos de dados da solução S/4Hana, assegurando a adoção e manutenção de práticas especializadas e adequadas ao funcionamento eficiente e seguro da solução;

t. Agendar, controlar e monitorar a execução de todas as rotinas de processamento *batch* / *off-line* relacionadas à solução S/4Hana, incluindo aquelas que envolvem integrações com outros sistemas e bases de dados da Embrapa.

u. Backup e restauração de dados: Implementar e manter as políticas de backup definidas pela CONTRATANTE, compreendendo diferentes níveis e rotinas de backups completos, incrementais e diferenciais que envolvam os ativos do *landscape* da solução ERP da Embrapa. A responsabilidade de backup é dividida da seguinte forma:

- Backup e Restauração Geral: A Embrapa é responsável pelo serviço de backup e restauração das máquinas virtuais, incluindo suas áreas de dados (partições de disco) e arquivos. Esses processos serão realizados através do serviço de backup oferecido pela própria Embrapa;

- Backup e Restauração de Softwares do *Landscape*: A CONTRATADA será responsável por implementar e manter as rotinas específicas de backup e restauração dos softwares que compõem o *landscape* da solução ERP, como, por exemplo, a execução de dumps de bases de dados (SGBDs) e outros backups específicos definidos em políticas.

v. Realizar monitoramento proativo e diário das rotinas de backup, garantindo que sua execução esteja ocorrendo de maneira bem-sucedida; Documentar e manter atualizados os procedimentos de backup e restauração; Realizar testes periódicos de restauração (*restore*) em ambiente isolado, no mínimo trimestralmente, simulando diferentes cenários de recuperação; Manter histórico dos testes realizados e elaborar relatórios mensais com os resultados obtidos, disponibilizando-os para conferência da Embrapa; Estabelecer e executar procedimentos de verificação da integridade dos backups realizados; Dimensionar e monitorar o espaço em disco necessário para as rotinas de backup; Implementar e manter rotinas automatizadas de limpeza de backups expirados; Gerenciar a retenção dos backups conforme política estabelecida; Manter registro detalhado (log) de todas as operações de backup e restauração realizadas; Executar procedimentos de backup e restauração quando necessário, dentro dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço; Propor e implementar melhorias nas rotinas visando a otimização do processo e a redução do tempo de backup/restore; Apoiar na definição de janelas de backup que minimizem o impacto nas operações do sistema;

w. Fazer a coordenação das manutenções e paradas programadas, interagindo com os gestores responsáveis por cada macroprocesso da solução S/4Hana e demais atores no Comitê GMUD;

x. Realizar a atualização da base de dados de ambientes não produtivo, a partir dos dados do ambiente produtivo, com frequência a ser definida a critério e conveniência da CONTRATANTE, do ambiente de qualidade e mensalmente para o ambiente bolha. O planejamento desta atividade deve ser realizado pela CONTRATADA com aprovação da CONTRATANTE. Em até 60 dias após o início das atividades da CONTRATADA deverá ser entregue o planejamento desta atividade;

y. Administrar as contas de usuários, grupos e privilégios para sistemas operacionais, aplicativos, software básicos e demais componentes que atendam diretamente às aplicações da solução S/4Hana no Data Center. Nesta especificação, o software básico compreende bancos de dados e servidores de aplicação.

z. Caso seja necessária a utilização dos softwares SAP *Power Designer* e SAP *Enable Now*, que fazem parte do *landscape* da solução, tanto pela equipe da Embrapa quanto pela equipe da CONTRATADA, a CONTRATADA reconhece que as licenças desses softwares estarão disponíveis exclusivamente na rede local da Embrapa Sede. Essa situação poderá requerer a presença da equipe da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE para realizar o trabalho necessário e, poderá ser revista pela Embrapa a qualquer momento, em função de condições de segurança favoráveis para a implementação de alternativas seguras para acesso e utilização destes produtos.

IMPORTANTE: A solução atual de backup ofertada pela Embrapa é o *EMC Networker*, estando operacionalmente ativa em todo o ambiente da Embrapa Sede, o que inclui o *Landscape* da Solução S/4HANA. Registra-se que, eventualmente, esta solução poderá ser substituída por outra que atenda, no mínimo, os requisitos já presentes na solução atual. Considerando a possibilidade de mudança futura do software de backup, a CONTRATADA deverá:

- Apoiar tecnicamente na análise e verificação da aderência de novas soluções de backup às exigências e requisitos do ambiente SAP/ERP;
- Avaliar a compatibilidade das soluções propostas com as certificações e homologações SAP vigentes;
- Estar preparada para migrar para outra solução homologada pela SAP;
- Realizar a reinstalação e reconfiguração dos clientes de backup (Backint) caso necessário;
- Garantir a continuidade das operações de backup durante e após qualquer processo de transição;
- Adequar os procedimentos e rotinas às características da nova solução, mantendo o mesmo nível de serviço;
- Todas as eventuais mudanças de software de backup serão realizadas exclusivamente com soluções devidamente homologadas pela SAP, garantindo assim a compatibilidade e confiabilidade do ambiente;
- A CONTRATADA terá papel fundamental no processo de avaliação técnica e validação dessas soluções, assegurando que atendam plenamente às necessidades do ambiente SAP/ERP.

3.4.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

a. Infraestrutura e recursos computacionais: disponibilizar à CONTRATADA os serviços básicos de infraestrutura e segurança, os recursos computacionais (hardware) para processamento, armazenamento e comunicação, além dos softwares que não fazem parte do *landscape* do Anexo III, tais como sistemas operacionais, antivírus e soluções de backup;

No caso dos sistemas operacionais, será fornecido apenas o licenciamento. A CONTRATADA é responsável pela sustentação das instâncias dos sistemas operacionais já instalados nos ativos (máquinas virtuais) do *landscape* e, caso julgue necessário, pode solicitar à CONTRATANTE o acesso ao serviço de suporte técnico dos sistemas operacionais;

b. Suportar e manter os serviços básicos de infraestrutura, equipamentos e componentes de hardware, softwares que não compõem o *landscape* do ERP;

c. Executar seus processos no período de 8h às 17h de segunda a sexta-feira, atuando colaborativamente junto à contratante em quaisquer atividades que visem assegurar a operação, disponibilidade e segurança da solução S/4HANA.

Plantão para situações críticas: Para a cobertura dos processos críticos, a CONTRATANTE deverá disponibilizar pessoal, na modalidade funcional que a legislação e normatização própria permitir, para que possa acompanhar e fornecer apoio técnico a equipe CONTRATADA que trabalhará fora do horário de jornada de trabalho habitual, na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana), até que a situação crítica se resolva;;

d. Atuar mediante o registro do incidente ou requisição de serviço em sua Central de Serviços de TI. Para a abertura de chamados na Central de Serviços de TI, a CONTRATADA deverá indicar os usuários que deverão ter acesso a esse sistema, devendo prover as informações pertinentes e necessárias para a investigação de incidentes sempre que necessário;

e. Interagir e atuar colaborativamente com a equipe de tecnologia da informação da CONTRATADA visando investigar, determinar, resolver e contornar problemas que afetem a performance, a disponibilidade ou adequado funcionamento da solução S/4Hana;

3.5. Serviços de Manutenção Evolutiva e Integração da solução S/4Hana

Os serviços de Manutenção Evolutiva consistem na adição de novas funcionalidades ou alterações nas funcionalidades já existentes na solução S/4Hana, a fim de atender as mudanças nos requisitos da Solução, como mudanças na legislação vigente, nas regras de negócios e outros fatores que afetem as funcionalidades da Solução. Estes serviços incluem a parametrização e customização da solução S/4Hana, por meio da criação de novas funcionalidades, alteração e exclusão de funcionalidades existentes. Da mesma forma, a extração e disponibilização de *dashboards* será demandada pelas áreas de negócio.

Fica definido por parametrização: a criação, adaptação ou exclusão de funcionalidades realizadas exclusivamente com alterações em parâmetros da solução S/4Hana, sem envolver codificação em nenhuma linguagem de programação.

Fica definido por customização: a criação, adaptação ou exclusão de funcionalidades feitas com base em codificação em linguagem de programação, não excluindo a possibilidade de alteração de parâmetros.

Os serviços de Manutenção Evolutiva serão executados de forma compatível com o Processo de TI - Gestão de Melhorias Evolutivas definido pela Embrapa.

Toda melhoria deverá ser registrada na ferramenta de ALM (SOLMAN) da CONTRATANTE.

Durante a vigência do Contrato, a qualquer momento, a CONTRATANTE poderá solicitar uma manutenção evolutiva por meio de um chamado registrado no SOLMAN. Mediante a abertura deste chamado, a CONTRATADA deverá avaliar os impactos da solicitação da CONTRATANTE e, em seguida, elaborar e encaminhar uma Declaração de Impacto para a CONTRATANTE em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado. A Declaração de Impacto deverá aplicar a metodologia de metificação definida na seção 3.5.3 (Medição de Esforço em Unidade de Serviços Técnico de Evolução). A CONTRATANTE revisará a Declaração de Impacto, podendo solicitar alterações ou rejeitá-la.

Na Declaração de Impacto devem constar informações como possíveis soluções para a solicitação e respectivos impactos em outros processos de negócio, prazo (cronograma), produtos em andamento ou já finalizados que venham a sofrer mudança direta ou indireta em decorrência da nova solicitação, esforços adicionais estimados e riscos avaliados e relacionados.

As reuniões destinadas ao entendimento da demanda poderão ser contabilizadas como parte do serviço de Levantamento de Requisitos, desde que a manutenção evolutiva seja aprovada. Declarações de Impacto que forem rejeitadas não serão remuneradas.

É designado o Comitê de Melhorias Evolutivas (GMEV) para aprovação destas solicitações. O Comitê deve avaliar os impactos, os riscos, os custos, o cronograma de execução, a avaliação do saldo de UST junto ao *Roadmap* definido anualmente pelas áreas requisitantes, a pertinência da solicitação de melhoria em termos de necessidade de negócio, e por fim aprovar ou rejeitar melhoria.

Em caso de aprovação da Melhoria, a CONTRATANTE autorizará o início da execução através da abertura de uma Ordem de Serviço de acordo com o cronograma aprovado no comitê GMEV.

Caso a CONTRATADA não tenha disponibilidade para iniciar a Ordem de Serviço solicitada pela CONTRATANTE dentro do prazo definido, ela estará sujeita a eventuais penalidades, conforme disposto nas penalidades previstas neste Termo de Referência.

Nessa situação, a CONTRATADA poderá ser penalizada, nos termos definidos na Seção 11.1 – Descrição das Sanções deste Termo de Referência, independentemente de nova notificação ou autorização adicional.

A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério e conforme avaliação do solicitante da manutenção, cancelar ou demandar novamente a mesma Ordem de Serviço, com nova data de início, sem que isso implique renúncia às penalidades cabíveis pelo descumprimento do prazo anterior.

Durante a execução da manutenção evolutiva, as mudanças deverão ser publicadas em todos os ambientes, até chegar à produção, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária da CONTRATANTE.

Nenhuma manutenção evolutiva deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da solução S/4Hana, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento da manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da solução S/4Hana na atualização de versão, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

Caso a Melhoria seja implementada em produção e apresente falhas adicionais e/ou falhas já sanadas na fase de teste de usuários, serão abertos chamados vinculados à melhoria, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.5.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, necessárias para cada manutenção específica, serão definidas no planejamento da manutenção, podendo incluir outras atividades não listadas neste TR.

a. Elaborar a Declaração de Impacto da Melhoria, de acordo com os prazos definidos neste TR (7 dias úteis, contados a partir da abertura do chamado), decompondo os itens que serão criados, excluídos ou modificados, devidamente quantificados em UST e com critérios de aplicação da métrica explicitados. Descumprimentos de prazo estarão sujeitos às penalidades conforme estabelecido na seção 11.1. Descrição das Sanções;

b. Elaborar cronograma detalhado para cada Melhoria e que, conste em cada atividade, suas interdependências com outras atividades, o responsável e a estimativa de prazos;

c. Realizar as atividades de levantamento dos requisitos, design da solução, desenvolvimento dos produtos, configuração, ajustes/criação de perfis relacionados a demanda, ajustes/criação de scripts de testes, testes unitários, acompanhamento de testes integrados, suporte a homologação, cutover/implantação, treinamento, transferência de conhecimento e garantia da solução, em conformidade com a seção 6.8.2 - Ordens de Serviço de Manutenção Evolutiva;

d. Atualizar o Catálogo de Serviços de Suporte Técnico e a base de conhecimento (Banco de Soluções) das funcionalidades resultantes de manutenção evolutiva uma vez que quando implantadas em produção passarão a ser parte integrante da solução S/4Hana;

e. Realizar Testes Funcionais das manutenções evolutivas que forem desenvolvidas, assim como o apoio à realização dos Testes de Aceite pelos usuários da CONTRATANTE;

f. Documentar a evidência dos Testes de Homologação realizados pelos usuários da CONTRATANTE;

g. Manter na ferramenta *Solution Documentation* (SOLDOC) a documentação atualizada da Solução (EF, ESTEC, DTC ou CNFG, Materiais de treinamento, POPs, manuais) associados à manutenção evolutiva; Esta ferramenta poderá ser substituída no decorrer do contrato a critério da CONTRATANTE;

h. Manter atualizadas as estimativas de custos do *RoadMap* das demandas anuais futuras quando solicitado pela CONTRATANTE de forma a permitir visão de futuro do contrato tanto para previsibilidade de demandas como cumprimento do orçamento empenhado.

3.5.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

a. Priorizar as OSs a serem realizadas pela CONTRATADA de acordo com os processos definidos;

b. Homologar os produtos gerados ou implementados pela Contratada no decorrer do ciclo de vida da melhoria evolutiva;

c. Realizar o Teste de Processo de Usuário;

d. Dirimir dúvidas da Contratada relacionada a seus processos de negócio;

e. Validar e aprovar a Declaração de Impacto para realização das Manutenções Evolutivas;

3.5.3. Medição de Esforço em Unidade de Serviços Técnico

A Manutenção Evolutiva terá seu esforço mensurado em Unidades de Serviço Técnico (UST), cuja remuneração seguirá as diretrizes estabelecidas no Anexo V - Catálogo de Serviços (DOC SEI 11906945). Para referência, cada UST foi estimada com equivalência a 1 (uma) hora de trabalho.

As manutenções evolutivas que sejam mensuradas em até 10 USTs deverão ser atendidas pela seção **3.1. Serviços de Atendimento à Chamados**, não consumindo da reserva de USTs da seção **4 - Unidade de medida**. Contudo, Serviços de Atendimento à Chamados que implementam manutenções evolutivas devem possuir documentação suficiente que possibilite a rastreabilidade das alterações executadas.

Para aprimorar o processo, o Catálogo de Serviços poderá ser analisado e revisado durante a execução contratual, mediante anuência conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Caso haja necessidade de atividade que não possa ser enquadrada em nenhum item do catálogo, deverá ser apontado pela CONTRATADA na planilha de metrificação aquele mais similar possível, com justificativa, o qual deverá ser avaliado e aprovado pela CONTRATANTE. Após tal fato, o catálogo de serviços poderá ser atualizado. A Manutenção Evolutiva deverá incluir planejamento prévio, contagem estimada de UST e criação de ordem de serviço conforme descrito na Seção 6.8.2 - Ordens de Serviço de Manutenção Evolutiva.

O preço unitário da UST, apresentado pela CONTRATADA em sua proposta, deve incluir os custos para produzir e entregar todos os serviços envolvidos no atendimento da demanda, desde o planejamento até a implantação em produção das funcionalidades previstas, junto com os artefatos que evidenciam a execução do serviço.

A CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de UST previsto na seção 4 - QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA.

Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de alteração da metrificação, deverá apresentar justificativa à CONTRATANTE para o acréscimo ou redução da metrificação, preferencialmente antes do início da execução do serviço. A CONTRATANTE fará sua análise e decidirá como proceder. A CONTRATANTE poderá solicitar reavaliação da metrificação sempre que entender necessário.

3.5.4. Homologação de Manutenção Evolutiva

Cada serviço de manutenção evolutiva somente será considerado como concluído após a implantação da manutenção no ambiente produtivo, podendo resultar em ajuste da metrificação original para quantidade menor ou maior de UST, e por consequência nos valores a serem efetivamente faturados à CONTRATADA.

- a. Os testes devem ser realizados por meio de roteiro de testes, contendo minimamente o caso de teste, funcionalidade, pré-condição, procedimento e resultado esperado, para que possa ocorrer a homologação dos usuários de acordo com os cenários propostos;
- b. A Ordem de Serviço do processo de Manutenção Evolutiva possuirá ritos de aceite descritos na seção 6.7;
- c. A CONTRATADA deverá capacitar a sua equipe responsável pelo serviço de Sustentação SAP, de forma que a mesma possa suportar a operação dos produtos entregues pelas demandas após a implantação de novas soluções ou melhorias em soluções existentes, visando mitigar riscos e manter a operacionalidade de ambientes produtivos;
- d. A CONTRATANTE fará a homologação da manutenção evolutiva no ambiente de qualidade e os defeitos identificados serão registrados na ferramenta de ISTM (SOLMAN). Esses defeitos identificados durante a homologação não tem custo adicional para CONTRATANTE uma vez que são contabilizados para aferir a qualidade da entrega.

3.5.5. Prazos e Limites para Manutenção Evolutiva

Os prazos máximos para conclusão do atendimento da manutenção evolutiva são estabelecidos em dias úteis e calculados conforme a quantidade de UST definida na Tabela II. Este prazo abrange toda a execução da manutenção evolutiva, incluindo a homologação do usuário e sua implantação no ambiente produtivo.

Pelo menos 20% do número de dias definido como prazo máximo total para execução da Manutenção Evolutiva deverá ser destinado ao teste de usuários.

O pagamento pelos serviços prestados será efetuado somente após a entrega do produto P3.5 (emissão do Termo de Recebimento Provisório - TRP) e a emissão dos termos de encerramento (Termo de Avaliação da Qualidade - TAQ e Termo de Recebimento Definitivo - TRD).

Os prazos de entrega das OSs de Manutenção Evolutiva deverão ser definidos em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sempre respeitando o prazo máximo de execução determinado na Tabela II (Prazos de Atendimento). Para cálculo da quantidade de dias é necessário buscar a correspondência com as USTs da tabela. O prazo máximo de execução será previsto em dias úteis.

Tamanho Funcional (UST)	Prazo Máximo de Execução
01 a 50	6
51 a 100	13
101 a 200	23
201 a 300	33
301 a 400	43
401 a 500	49
501 a 600	55
601 a 700	61
701 a 800	68
801 a 900	74
901 a 1.000	80
1001 a 1.100	84
1101 a 1.200	89
1201 a 1.300	93
1301 a 1.400	98
1401 a 1.500	102
1501 a 1.600	106
1601 a 1.700	111
1701 a 1.800	115
1801 a 1.900	120
1901 a 2.000	123

Tabela II - Prazos de Atendimento

A promoção de qualquer manutenção na solução S/4Hana para o Ambiente Produtivo deve seguir o Plano de Mudanças elaborado e disponibilizado no Solman pela CONTRATADA.

Descumprimentos de prazos estarão sujeitos à aplicação de glosas previstas na seção 7 - Forma de Pagamento em Função dos Resultados.

Não será considerado descumprimento de prazo o atraso motivado por falta de disponibilidade de recursos humanos ou infraestrutura da CONTRATANTE.

3.5.6. Manutenção Evolutiva (Melhoria) de Pequeno Porte (MPP)

O que caracteriza uma melhoria de pequeno porte é o tamanho máximo de até 45 USTs. O objetivo é proporcionar agilidade no atendimento ao chamado, dispensando a necessidade de autorização prévia do comitê GMEV, no entanto deve ser autorizado pelo Gestor do Processo da Contratante.

O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como melhoria de pequeno porte é calculado a partir da aprovação da melhoria para desenvolvimento pelo Gestor do Processo de Negócio. O SLA de tempo de resolução (prazo de conclusão da melhoria) é de 06 dias úteis após a aprovação. Descumprimentos de prazo estarão sujeitos às penalidades previstas neste Termo de Referência.

Os chamados que deram origem às melhorias de pequeno porte, os quais não houve atendimento pela Contratada com uma solução de contorno, deverão ser cancelados;

Considerando que MPP's são manutenções de baixa complexidade e que deverão, obrigatoriamente, ser implantadas em até 06 (seis) dias úteis, não haverá necessidade de priorização.

3.5.6.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

a. Elaborar o Documento de Estimativa da Melhoria, contendo a descrição detalhada da solução proposta, o prazo de execução, e o tamanho devidamente quantificado em USTs conforme estabelecido no Anexo V - Catálogo de Serviços (DOC SEI 11906945);

b. Atualizar a documentação técnica e funcional no repositório definido pela CONTRATANTE, de acordo com a solução proposta. Quando for uma customização a contratada deverá entregar no mínimo Especificação Funcional, Especificação Técnica, Evidência dos Testes do Consultor e Dados necessários para realização dos testes do usuário; Quando for uma Configuração deverá ser entregue no mínimo o Documento de Configuração, Evidência dos Testes do Consultor e Dados necessários para realização dos testes do usuário;

c. Atualizar o Catálogo de Serviços de Suporte Técnico e a Base de Soluções das funcionalidades resultantes da manutenção evolutiva uma vez que quando implantadas em produção passarão a ser parte integrante da solução S/4Hana;

d. Consolidar e enviar, mensalmente, à fiscalização técnica do contrato a relação de todas as melhorias de pequeno porte implantadas, com seus respectivos tamanhos em UST, por macroprocesso;

e. Executar os serviços de Manutenção Evolutiva de Pequeno Porte de forma compatível com o Processo de TI definido pela Embrapa.

3.5.6.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

a. Validar o Documento de Estimativa para execução da melhoria de pequeno porte;

b. Aprovar a execução da melhoria de pequeno porte;

c. Dirimir dúvidas da CONTRATADA relacionadas a seus processos de negócio;

d. Homologar a MPP realizando o Teste de Processo de Usuário.

3.6. Suporte e Manutenção de Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA

O Suporte e Manutenção das Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA, considerados atendimento de Nível 4, consiste no serviço de correção de defeitos ou falhas identificadas (manutenção corretiva), atualização de versões e melhorias que sejam necessárias no produto para atendimento de novas necessidades ou atualizações legais ou regulatórias.

O serviço de suporte técnico e direito de atualização de versão deverá abranger todo o ambiente da Solução SAP S/4HANA conforme *landscape* (Anexo III). Além disso, devemos considerar a realização de atualizações e upgrades para as novas versões do ambiente, tornando possível a utilização de funcionalidades e recursos mais avançados que acompanham naturalmente tais atualizações, bem como diagnóstico, aconselhamento e recomendações relacionados à operação adequada da Solução SAP S/4HANA em uso na Embrapa. Também é escopo da contratação o suporte a problemas de disponibilidade e desempenho das aplicações, provendo recomendações e aconselhamento para minimizar a ocorrência de incidentes de indisponibilidade.

Os chamados cadastrados serão classificados de acordo com os níveis de severidade definidos na seção 3.2 (Tabela I - Severidades). Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração.

O escopo pretendido também inclui o esclarecimento de dúvidas para fornecimento de informações e/ou orientações técnicas, necessário para a obtenção de soluções para os problemas detectados na utilização da Solução SAP S/4HANA, de forma a garantir o perfeito funcionamento do software, além do serviço de aconselhamento e recomendações para a reinstalação e configuração e atualização dos produtos SAP licenciados, em função de modificações nos ambientes de desenvolvimento, teste (ambiente de qualidade e bolha) e produção.

Adicionalmente, fica compreendido no escopo dos serviços almeçados o suporte aos produtos SAP garantindo a plena adequação às modificações jurídicas, legais e regulamentárias, fiscais ou tributárias. Para licitantes independentes, ou seja, não parceiros SAP, estes devem ofertar no mesmo escopo e abrangência ofertados pelo fabricante SAP.

Fica compreendida também no escopo dos serviços a serem contratados a manutenção do produto em caso de falha ou erro identificado durante o uso, em código padrão (standard) do SAP, seja por meio de aplicação de notas ou por intervenção nos programas já implantados, incluindo customizações (Z's).

A CONTRATADA declara ciência nos produtos e versões instalados conforme Anexo I (Relação de licenças) e garante o suporte deles durante a vigência do contrato, sem obrigatoriedade de atualização de versões dos produtos instalados para realização de qualquer serviço de suporte.

Para atendimento à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar um líder técnico que será o ponto focal de suporte e atendimento, com disponibilização de contatos para rápido acesso e escalção de chamados.

Caso necessário a CONTRATADA deverá prover assessoria sobre funcionalidades técnicas adicionais em novas versões dos produtos, manutenções evolutivas, análise de migração de ambiente computacional para infraestrutura em nuvem, sobre o licenciamento SAP, análise de vulnerabilidades e melhores práticas de segurança em relação ao ambiente SAP em uso na Embrapa.

O serviço de suporte e manutenção de licenças deverá ocorrer prioritariamente de forma remota, com possibilidade de atendimento presencial em situações excepcionais – tais como interrupção de comunicação ou fechamento de acessos externos, mas não se limitando apenas a estas – e em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e deverá abranger defeitos ou falhas do produto (manutenção corretiva) e atualizações legais ou regulatórias, tributárias ou fiscais e de segurança, conforme definido neste Termo de Referência.

No atendimento nível 4, devem ser entregues pela CONTRATADA no ambiente de desenvolvimento SAP da Embrapa as atualizações para atendimento de demandas legais, tributárias, fiscais, jurídicas, de segurança e regulatórias para todos os produtos que compõem a Solução SAP S/4HANA listados no Anexo I.

Em virtude do parcelamento do objeto, para o serviço relacionado ao lote 1 - Suporte e Manutenção de Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA os requisitos listados abaixo se aplicam somente se a empresa vencedora do certame for parceira do fabricante das licenças:

- Os chamados de suporte poderão ser abertos pela CONTRATADA quando houver necessidade de atuação do Fabricante, a CONTRATANTE poderá realizar o acompanhamento do chamado e reforçar com a CONTRATADA o pronto atendimento do Fabricante de todas as novas versões, "*builds*", "*patches*", "*features*" e "*releases*" de todos os componentes da solução S/4Hana da EMBRAPA que forem lançados durante a vigência do contrato, de forma a mantê-los permanentemente atualizados e seguros, assim como, o fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização, de acordo com o manual do produto;
- Para as novas versões e atualizações deverá também ser fornecido acesso pela internet para download e consultas, acompanhadas de manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades implementadas e procedimentos de instalação sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias contados a partir da data de liberação das mencionadas versões e atualizações, pelo fabricante. O plano de implementação de uma nova versão deverá ser sempre apresentado pela CONTRATADA à Embrapa. A Embrapa deverá aprovar esse plano antes da implementação de qualquer nova versão;
- O suporte técnico e direito de atualização de versão deverão ser adquiridos pela CONTRATADA junto ao(s) Fabricante(s) da Solução S/4Hana e seus componentes, sendo devidamente registrados em nome da CONTRATANTE. Deverá o documento comprobatório da contratação do suporte, emitido pelo Fabricante, fazer menção às licenças abrangidas pelo suporte. Não será aceito suporte contratado para licenças que não foram entregues à CONTRATANTE nem suporte com data de início anterior à de assinatura do Contrato;
- O suporte técnico e direito de atualização de versão junto ao Fabricante deverá ser mantido ativo durante toda a vigência do Contrato, com comprovação mensal por parte da CONTRATADA, mediante a qual será autorizado o pagamento da OS referente à prestação do serviço;
- Caso venha a ser demandada formalmente pela Embrapa, a CONTRATADA deverá, durante o prazo de vigência dos serviços contratados, fornecer todas as mídias contendo as versões já implantadas no ambiente, bem como as novas versões, em até 20 (vinte) dias úteis, a contar da solicitação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;
- Manter, durante todo o período de vigência do Contrato, os serviços de suporte técnico e direito de atualização dos produtos que compõem a Solução S/4Hana em vigor junto ao fornecedor das licenças de software. Estes serviços deverão disponibilizar acesso a eventuais correções de erros e novas versões dos produtos licenciados, assim como ferramentas e procedimentos para atualizações e evoluções;
- Para as atualizações tecnológicas da Solução S/4Hana, conforme disposto em Contrato e Anexos, a CONTRATADA deverá considerar a última versão da Solução disponibilizada pelo fornecedor das licenças de software da Solução, desde que tal versão seja um produto estabilizado e aderente a necessidade da CONTRATANTE. Caso o fornecedor das licenças de software da Solução S/4Hana torne disponíveis produtos que sucedem a linha de produtos anterior ("Software Novo"), a CONTRATADA deverá atualizar de acordo com a última versão estabilizada deste Produto;
- A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre as datas previstas de fim do suporte e descontinuidade de versões dos softwares citados no Anexo I (Relação de Licenças), com no mínimo, 180 dias de antecedência do fim do suporte ou descontinuidade de versões, sob pena de enquadramento nas sanções previstas para descumprimento de obrigação contratual;
- Informar à CONTRATANTE número de telefone (custo de ligação local ou gratuita) e/ou endereço da página web para o acompanhamento dos chamados técnicos junto ao Fabricante e as credenciais de acesso necessárias para sua utilização.

3.6.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

- a. Suprir a CONTRATANTE com a versão mais recente dos componentes da Solução, compatíveis com o sistema operacional para o qual será licenciado, atendendo a todos os requisitos definidos no Edital e seus Anexos, e executando todas as funções descritas na documentação técnica que acompanha a Solução S/4Hana;
- b. Suprir a CONTRATANTE com toda a orientação técnica necessária à instalação e operacionalização de novas versões de componentes de software da Solução S/4Hana;
- c. Fornecer à CONTRATANTE manuais e boletins técnicos atualizados, em língua portuguesa e inglesa, que assegurem a continuidade de utilização da Solução S/4Hana;
- d. O plano de implementação de uma nova versão deverá ser sempre apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE. A CONTRATANTE deverá aprovar esse plano antes da implementação de qualquer nova versão;
- e. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso, por meio eletrônico, à CONTRATANTE para que se mantenha informada sobre as versões/atualizações, correções (*patches*) e falhas identificadas dos softwares instalados no ambiente da EMBRAPA;
- f. Gerar relatórios de demandas para todos os eventos de suporte técnico contendo, quando for o caso, informações sobre o tempo de atendimento (início, fim, suspensões, intercorrências, etc.).

3.6.2. Atividades de responsabilidades do Fabricante, se, e somente se, o CNPJ raiz do Fabricante não for o mesmo que o da CONTRATADA:

- a. Possuir sistema de chamados próprio para gerenciamento dos chamados abertos, permitindo acompanhamento, aferição dos tempos dos chamados até seu encerramento, com detalhamento de todas as ocorrências, e acesso à base de conhecimento. Durante o atendimento, devem ser registrados, no mínimo, o momento de abertura, de início de atendimento, de encerramento e demais ações realizadas pelo Fabricante;
- b. Permitir o cadastramento mínimo de quinze usuários indicados pela CONTRATANTE para o gerenciamento de chamados;
- c. Permitir o acesso ao sítio de suporte técnico para consulta à base de conhecimento por, no mínimo, quinze usuários indicados pela CONTRATANTE;
- d. Iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos nesta seção.

3.6.3. Horário de atendimento/cobertura

- a. Para os Serviços de Suporte e Sustentação de Sistemas o horário de atendimento será em dias úteis para a CONTRATANTE, das 7:00h às 19:00h de segunda a sexta-feira.

3.6.4. Plantão para fechamentos

- a. Para a cobertura dos processos críticos, a CONTRATADA deverá suportar atendimento fora do horário de atendimento padrão na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas durante sete dias);
- b. A CONTRATANTE também disponibilizará pessoal fora do horário de jornada de trabalho habitual até que a situação crítica se resolva.

3.6.4. Localização dos serviços

a. Os Serviços de Operação poderão, a critério da CONTRATADA e sem necessidade de autorização prévia por parte da CONTRATANTE, ser prestados remotamente.

3.7. Processo de Gestão de Mudanças

O processo de Gestão de Mudanças refere-se a um conjunto estruturado de práticas e procedimentos que visam gerenciar alterações na solução SAP S/4hana. O objetivo é garantir que todas as mudanças, como ajustes de configuração, atualizações, correções e novas funcionalidades, sejam realizadas de forma controlada, minimizando riscos de interrupções e garantindo a continuidade dos processos de negócios, para isso a Contratada deve seguir o Processo de TI - Gestão de Mudanças definido pela CONTRATANTE.

3.7.1. Atividades de responsabilidades da CONTRATADA:

A CONTRATADA será responsável por todos os transportes de *requests*, atuando prontamente para sanar os problemas decorrentes desta atividade, visando restabelecer a disponibilidade do sistema o mais rápido possível. A execução desta atividade pode incluir, mas não se limita a:

- a. Elaborar o planejamento de liberação das manutenções, especificando os dias e os critérios para a implantação das manutenções no ambiente produtivo;
- b. Avaliar as autorizações de transportes para ambientes produtivos;
- c. Analisar os erros em transportes;
- d. Analisar o bloqueio de objetos;
- e. Verificar a dependência e sequenciamento entre *requests*;
- f. Analisar os impactos funcionais decorrentes das alterações sendo efetuadas;
- g. Atuar na prevenção, correção ou mitigação dos problemas encontrados;
- h. Analisar a documentação técnico-funcional associada a *requests*;
- i. Executar os transportes;
- j. Registrar devidamente o transporte entre os ambientes de qualidade e produção.

Observada a ocorrência de erros, anormalidades ou problemas em transporte, a CONTRATADA deverá atuar prontamente para normalizar o mesmo, mitigando riscos de erros e indisponibilidades de ambientes produtivos.

3.7.2. Atividades de responsabilidades da CONTRATANTE:

- a. Designar grupo multidisciplinar (GMUD) para avaliar e recomendar aprovação da manutenção;
- b. Aprovar o plano de mudanças para garantir que elas estão de acordo com a sua estratégia de liberação de produtos de TI.

3.8. Requisitos Gerais

- a. A CONTRATADA não poderá recusar nenhum chamado referente aos serviços descritos neste Termo de Referência (TR). Todos os chamados e ordens de serviço abertos pela Embrapa deverão ser atendidos, respeitando-se a ordem de prioridade estabelecida exclusivamente pela CONTRATANTE, que também terá a prerrogativa de decidir quais serviços serão executados;
- b. Todos os artefatos produzidos no âmbito do Contrato devem ser gerados e transmitidos eletronicamente, de modo a minimizar a impressão de papel e consumo de mídias, exceto quando explicitamente solicitado pela CONTRATANTE;
- c. Toda e qualquer intervenção em sistemas ou processos deverá ser baseada em Standard SAP. Quando uma solução não puder ser atendida pelo standard SAP, será permitida customização ("código Z"), desde que, após apresentado os impactos, com anuência da CONTRATANTE;
- d. Em toda e qualquer intervenção, seja para manutenção adaptativa, evolutiva ou corretiva, deverá ser elaborada ou atualizada a documentação técnica e funcional no repositório definido pela CONTRATANTE. Dependendo da natureza da intervenção, os seguintes artefatos devem ser atualizados e disponibilizados: Business Blueprint, Especificação Funcional, Especificação Técnica, Documento de Configuração, Desenho Técnico de Relatórios, Interfaces, Extensões, Formulários e Workflows (RICEFW), Casos de Testes Detalhados, Dados necessários para a execução dos testes e Evidências de Teste (tanto da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA);
- e. A CONTRATADA deverá propor e disponibilizar os cenários de testes no Solution Manager, sejam eles novos (criados) ou existentes (atualizados), de tudo o que for implementado/alterado pela mesma. Os cenários de testes se referem aos chamados de manutenção evolutiva. Os cenários devem considerar todos os processos e subprocessos que sofrerão ajustes diretos ou indiretamente. Com relação aos chamados de correção de defeitos é necessário que a CONTRATADA evidencie de forma documental a realização dos testes antes de disponibilizar a solução proposta;
- f. A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento (Banco de Soluções) com pontos relevantes e considerações necessárias que estarão disponíveis como base para a resolução de chamados e a capacitação de recursos sobre a realidade da operação do SAP na Embrapa. As ferramentas de gestão de conhecimento corporativas da CONTRATANTE vigentes na ocasião deverão ser utilizadas para tal atividade. Orientações padrão de operação, respostas a alertas e soluções de contorno pré-definidas são exemplos de temas que devem ser registrados na base de conhecimento (Banco de Soluções);
- g. Visando a melhoria contínua dos Processos de TI implantados, a CONTRATADA deverá suportar a CONTRATANTE na identificação e implementação de oportunidades de melhoria em seus processos durante toda a vigência contratual;
- h. A CONTRATANTE poderá, ao longo da vigência contratual, adquirir e implantar novos módulos ou produtos SAP que passarão a fazer parte do ambiente SAP da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá realizar a sustentação dos novos módulos SAP;
- i. A CONTRATANTE poderá, ao longo da vigência contratual, adquirir e implantar soluções de terceiros que se integrem ao SAP. A CONTRATADA deverá realizar a sustentação das integrações com soluções complementares de terceiros que se integrem ao SAP, para viabilizar a perfeita integração destes produtos;
- j. A CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, sobre a implantação de novos módulos ou produtos SAP, assim como de interfaces SAP com sistemas de terceiros que devam ser sustentados no âmbito de todos os serviços objeto desta contratação. A CONTRATANTE atuará em parceria com a CONTRATADA na elaboração e execução de plano de transição que possibilite a esta última prestar a sustentação dos novos artefatos;
- k. Todas as atividades da CONTRATADA e interlocução que envolvam usuários da CONTRATANTE deverão ser realizadas em língua portuguesa do Brasil,

incluindo todos os níveis de atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros;

l. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para os serviços devem possuir experiência no trabalho em equipe, zelando pela cordialidade, solicitude e gentileza no tratamento com os profissionais das empresas da CONTRATANTE;

m. É da CONTRATANTE o direito autoral e patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos programas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência deste Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, apresentações, diagramas, especificações, fontes dos códigos de desenvolvimentos em qualquer plataforma, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros;

n. Serão realizadas reuniões sempre que a CONTRATANTE entender conveniente, entre a mesma, o preposto da CONTRATADA e outros profissionais da CONTRATADA que sejam necessários, para análise e discussão sobre os serviços prestados, resolução de eventuais problemas na gestão e/ou execução dos serviços prestados, priorização de demandas, planejamento dos meses seguintes e assuntos específicos que sejam relevantes para a CONTRATANTE;

o. o. Recursos de videoconferência poderão ser utilizados, a critério da CONTRATANTE, para permitir a participação remota de outros profissionais da CONTRATADA nas reuniões, sem a obrigação do deslocamento físico para as dependências da CONTRATANTE.

p. A CONTRATADA poderá ao longo da vigência contratual propor a substituição de produtos que estiverem em processo de descontinuidade, ficando a critério exclusivo da CONTRATANTE autorizar a substituição por outro de características e desempenho equivalentes ou superiores. A eventual substituição não acarretará qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, sendo de responsabilidade integral da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para garantir a continuidade e a compatibilidade dos serviços ou soluções ofertadas.

3.9 QUALIDADE
(Vide seção 5.1.2. Requisitos de Qualidade)

3.10 AMOSTRA/PROVA DE CONCEITO
N/A

4. QUANTIDADE E UNIDADE DE MEDIDA

LOTE 1 - Suporte e Manutenção de Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA (Nível 4)				
Item	Produto	Descrição	Und. Medida	Quantidade estimada
1	P3.2 - Relatórios Mensais de Suporte e Manutenção das Licenças utilizadas na Solução Enterprise Resource Planning (ERP) SAP S/4HANA.	Relatório mensal contendo a descrição de todas as atividades de suporte avançado realizadas, incluindo estatísticas sobre a volumetria de chamados, tempos de resposta e resolução, análise de causa raiz, otimizações sistêmicas e disponibilidade do sistema, recomendações para melhorias contínuas, e a estabilidade da solução SAP S/4HANA.	Unidade	30 produtos
LOTE 2 - Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação (Níveis 1, 2 e 3)				
2	P3.5 - Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	Relatório contendo todo o trabalho executado para Manutenção Evolutiva, quando for o caso: Business Blueprint, Especificação Funcional, Especificação Técnica, Lista de Objetos Alterados, Documento de Configuração, Desenho técnico de relatórios, interfaces, extensões, formulários e workflows, Casos de Testes Detalhados, Dados necessários para realização dos testes, Evidências de Teste (Contratante e Contratada), chamados relacionados à Melhoria (antes e pós produção), assim como a totalização de UST utilizada para realização da Manutenção Evolutiva.	UST	12.000
3	P3.4 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Sustentação da Solução S/4Hana	Relatório mensal contendo as informações e indicadores das atividades de suporte e sustentação como: Volumetria de chamados, chamados duplicados, chamados reincidentes, identificando usuário, módulo e/ou processo, chamados que precisaram de investigação de análise de causa raiz, tempo médio de atendimento por severidade, tempo de resposta dos chamados, tempo de resolução de chamados, dados de disponibilidade da Solução S/4Hana.	Unidade	12 produtos

Tabela III - Quantidade e Unidades de Medida

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 Requisitos da Solução

5.1.1. Requisitos Funcionais

Os novos requisitos funcionais que surgirem no decorrer da presente contratação deverão seguir o Processo de Melhoria Evolutiva conforme seção 3.4 - Serviços de Manutenção Evolutiva e Integração da solução S/4Hana hospedada.

5.1.2. Requisitos de Qualidade

Os requisitos de qualidade para as Solicitações de Melhoria Evolutiva serão definidos de acordo com as características e subcaracterísticas de qualidade de sistema de informação propostas pela ISO/IEC 25010:2011, a saber:

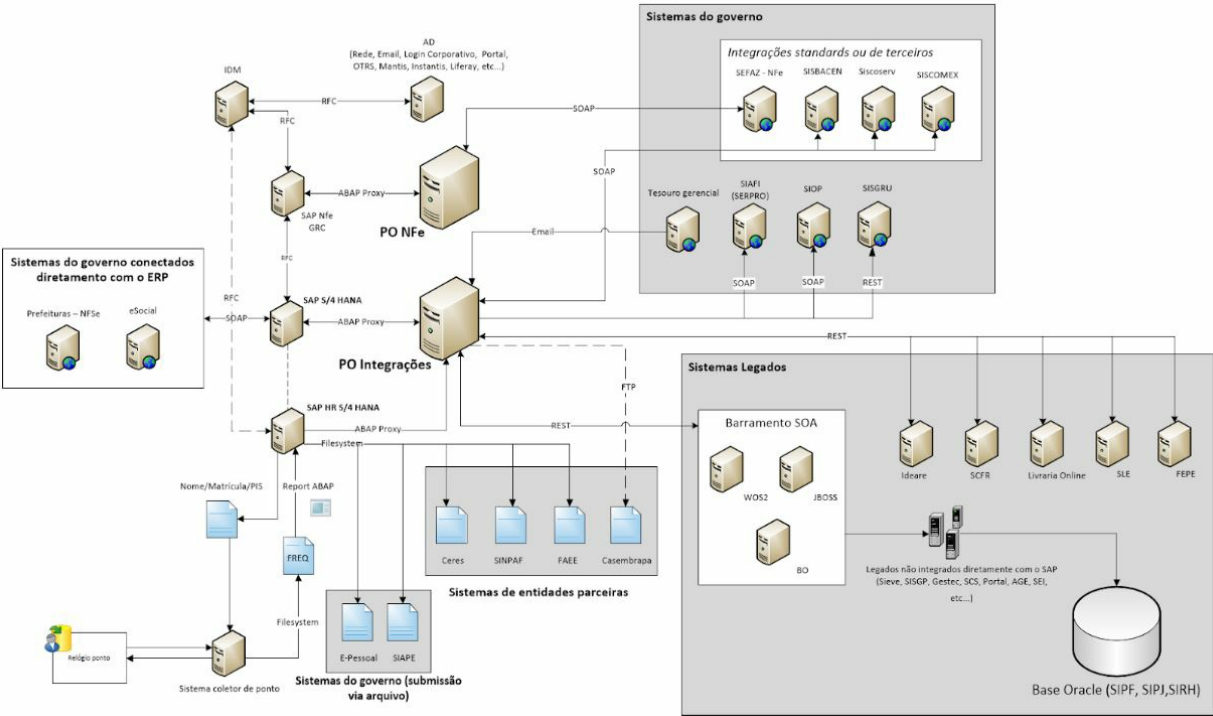
- a. Adequação funcional
- b. Confiabilidade
- c. Eficiência de desempenho

- d. Usabilidade
- e. Segurança de acesso
- f. Compatibilidade
- g. Manutenibilidade

5.1.3. Requisitos de Interoperabilidade

A Embrapa possui um ambiente de sistemas complexo, com diversas aplicações legadas e integração com sistemas de outros órgãos governamentais. A integração com o SAP S/4HANA é crucial para a consolidação e otimização dos processos da Embrapa, demandando uma estratégia robusta de interoperabilidade.

A figura abaixo ilustra a arquitetura da integração entre o SAP S/4HANA e os sistemas legados da Embrapa, bem como com entidades parceiras e sistemas governamentais em níveis federal, estadual e municipal.



Ferramentas utilizadas:

- a. Process Orchestration (PO): Principal ferramenta para integrar o S/4HANA com sistemas governamentais e legados;
- b. PO NFe: PO específico para integração com a SEFAZ para emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NFe);
- c. Integração Direta: Integrações com o eSocial e NFS-e serão realizadas diretamente no S/4HANA, sem o uso de PO.

Sistemas envolvidos:

Os sistemas que compõem a arquitetura de integração são listados abaixo:

Sistema	Descrição
IDEARE	Sistema de Gestão da Programação do Sistema Embrapa de Gestão - SEG
Sistema Coletor de Ponto	Sistema de Registro de Frequência dos Empregados da Embrapa
Replicação de Dados de Empregados	Subconjunto de tabelas do sistema de gestão de pessoas (SIRH) que atende sistemas corporativos como IDEARE, INTEGRO, SIEVE, SISGP, GESTEC, SCS, etc.
SIPF (Sistema de Pessoa Física)	Cadastro centralizado de pessoas físicas que não são empregadas da Embrapa
SIPI (Sistema de Pessoa Jurídica)	Cadastro centralizado de pessoas jurídicas que se relacionam com a Embrapa
Catálogo de Publicações da Embrapa (Livraria)	Sistema de comércio eletrônico para venda online de produtos da Livraria Embrapa
FEPE	Sistema de gestão de informações referentes a todo o processo editorial de publicações impressas demandadas à Unidade
SCFR	Sistema de controle de estoque de rações, produção de rações e pedidos de rações
SLE	Sistema de gerenciamento de contratos de licenciamento de cultivares da Embrapa
Microsoft Active Directory (AD)	Sistema de gerenciamento de identidades
SIOP	Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento
e-Pessoal	Sistema de apreciação e registro de atos de admissão e concessão de pensões civis e militares
Prefeituras - NFS-e	Sistemas de cada prefeitura ou município para recebimento de NFS-e
SEFAZ - NFe	Sistema de emissão de nota fiscal eletrônica da secretaria da fazenda estadual
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
Tesouro Gerencial	Sistema para consulta de informações do SIAFI
SISGRU	Sistema de Gestão do Recolhimento da União, para consulta de GRU's
eSOCIAL e módulos	Escrituração digital das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SISCOMEX	Sistema Integrado de Comércio Exterior

SISBACEN	Sistema Banco Central do Brasil
SISCOSERV	Sistema Integrado de Comércio Exterior de Serviços, Intangíveis e Outras Operações que Produzam Variações no Patrimônio
CASEMBRAPA	Sistema de plano de saúde para funcionários da Embrapa
CERES	Sistema de previdência complementar privada para os funcionários da Embrapa
FAEE	Federação das Associações dos Empregados da Embrapa
GDRAIS Genérico	Sistema para envio da Relação Anual de Informações Sociais - RAIS
SINPAF	Sindicato Nacional dos Trabalhadores de Pesquisa e Desenvolvimento Agropecuário
SSA-CAD	Software para a Central de Cadastros

A CONTRATADA deverá garantir a interoperabilidade entre o SAP S/4HANA e os sistemas listados, atendendo aos seguintes requisitos específicos:

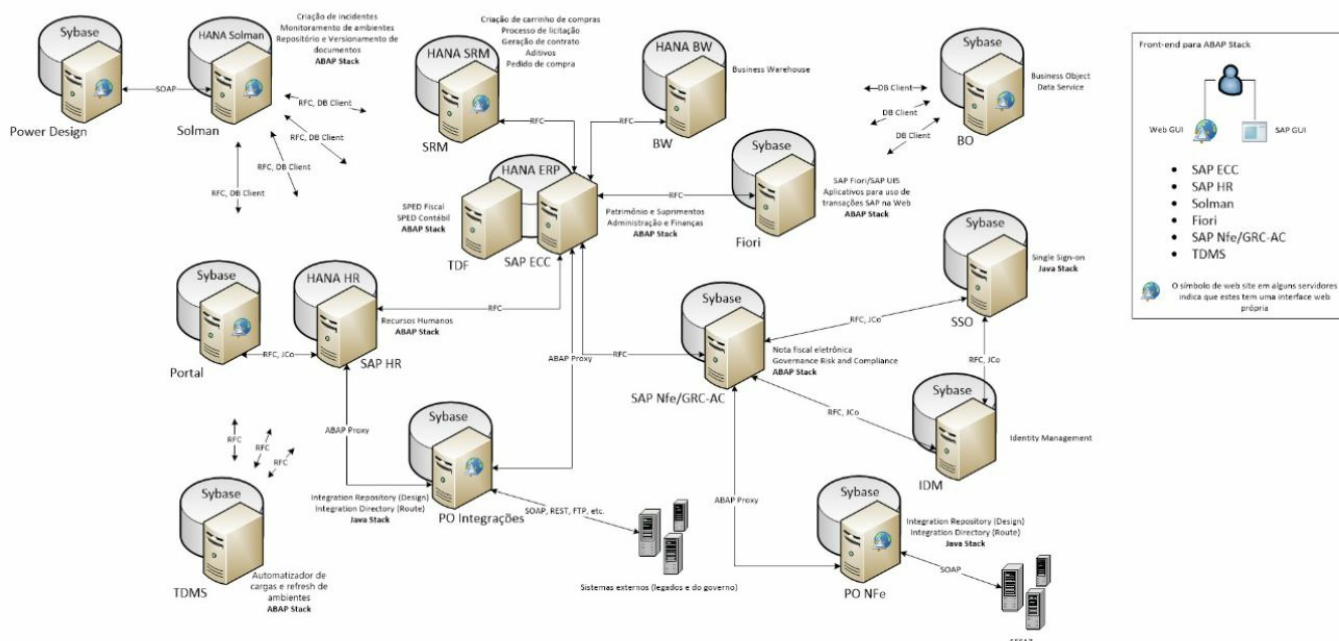
- **Operação e Monitoramento:** A consultoria deverá operar e monitorar as ferramentas de integração, incluindo:
 - Monitoramento de logs de eventos, erros e falhas na integração, com a possibilidade de analisar e gerar relatórios de integração;
 - Configurar alertas para notificar a equipe de TI da Embrapa em caso de falhas ou problemas na integração, permitindo a resolução rápida de chamados;
- **Manutenção:** A consultoria deverá fornecer suporte técnico para manutenção e atualização das integrações.
- **Documentação:** A consultoria deverá manter a documentação atualizada sobre a arquitetura, implementação e operação das integrações;
- **Segurança:** Assegurar a segurança da informação em todas as etapas da integração, com mecanismos de autenticação, autorização e criptografia.

5.1.4. Requisitos de Disponibilidade

A solução S/4Hana deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, ou salvo determinação contrária da Embrapa; (b) suportar no mínimo até 15% de usuários concorrentes calculados a partir do número de usuários totais do sistema.

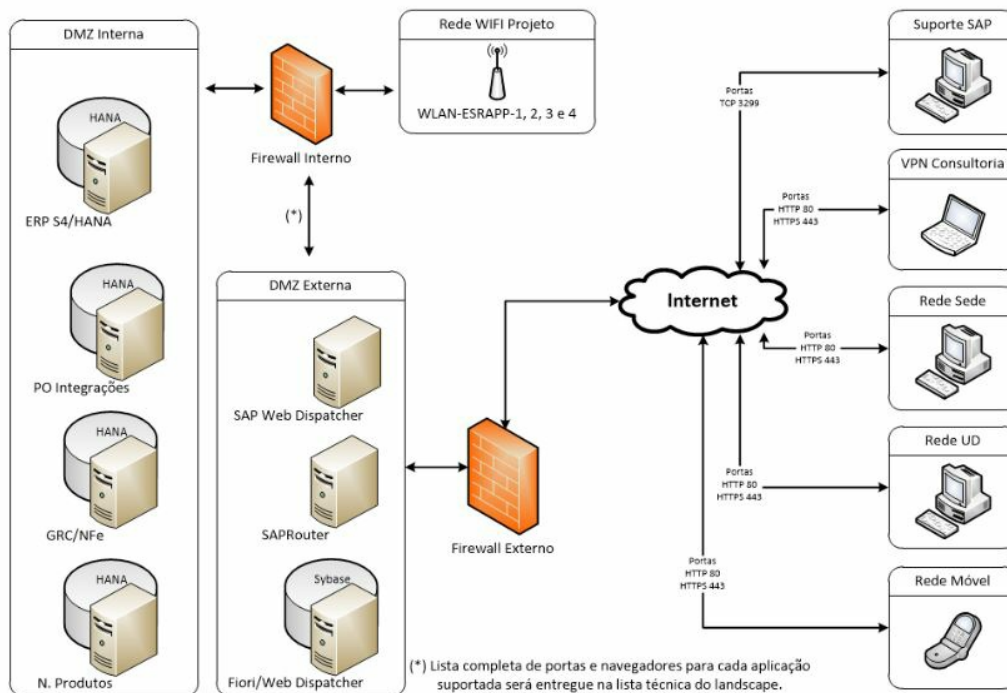
5.1.5. Requisitos Tecnológicos

A figura a seguir ilustra uma visão geral da integração entre os diferentes produtos SAP.



5.1.5.1. Protocolos de Comunicação

- RFC:** Remote Function Call. Comunicação usada principalmente entre sistemas SAP. É uma chamada remota a uma função do SAP, por outro sistema;
- ABAP Proxy:** Comunicação baseada em TCP/IP e HTTP. Com ele é possível ter uma comunicação mais rápida com o *Integration Engine* do PO, visto que o proxy se comunica direto com o *Integration Engine* sem passar por adaptadores. Diminuindo assim a comunicação entre JAVA e ABAP;
- JCo:** Biblioteca Java para chamada de função remota (RFC) em outros sistemas SAP;
- SOAP:** *Simple Object Access Protocol* (Protocolo Simples de Acesso a Objetos). Protocolo para troca de informações orientada a SOA. É feita através de um xml com um cabeçalho específico.
- DB Client:** Conexão direta com o banco de dados.



5.1.5.2. Arquitetura SLD

O SLD (*System Landscape Directory*) é responsável por armazenar a informação de todos os produtos que foram instalados na Embrapa, no SLD existe a completa informação dos produtos, versões de software e seus recursos a nível de sistema operacional.

Todos os produtos SAP são registrados diretamente no seu SLD do seguimento, isso significa que todos os produtos de DEV são registrados no SLD DEV que por sua vez replica a informação para o SLD central no PO PRD NFe.

O SLD central também envia as informações dos produtos ao SAP *Solution Manager* que é responsável pelo plano de manutenções e funcionalidades como monitoramento.

5.1.5.3. Arquitetura CUA

O CUA (*Central User Administration*) centraliza as informações de usuários de todos os produtos NetWeaver ABAP, facilitando a administração de usuários e perfis de acesso.

5.1.5.4. Arquitetura AD e SSO

Para autenticação nos sistemas SAP da Embrapa, é utilizado o **NetWeaver SSO (Single Sign On)** em conjunto com o **Microsoft Active Directory (AD)** e com o **Microsoft Active Directory Federation Services (ADFS)**. O SAP **NetWeaver SSO** permite aos usuários realizar a autenticação automática nos diversos sistemas que compõem a solução ERP S/4HANA, utilizando a troca de tickets de logon com uma das soluções Microsoft citadas.

Já o sistema **SAP IDM (Identity Management)** atua como o provedor de identidades para a solução SAP, sendo responsável por manter as informações atualizadas sobre as movimentações dos funcionários, como admissões, transferências e desligamentos. Essas atualizações são refletidas nos módulos **GRC (Governance, Risk, and Compliance)** e **HCM (Human Capital Management)**, o que resulta em alterações nos objetos contidos no **Active Directory (AD)**, como permissões de acesso e atribuições de grupos, assegurando que os usuários tenham os acessos apropriados conforme suas funções na organização.

5.1.5.5. Arquitetura de Monitoramento

O SAP *Solution Manager* é responsável pelo monitoramento de todos os ambientes SAP, o *Solution Manager* utiliza dois principais tipos de acesso *DB Client* e *Diagnostic Agent* para realizar a coleta de dados nos sistemas gerenciados.

5.1.5.6. Arquitetura Transporte de Request

Para automatizar a cópia de customizações e desenvolvimentos, a SAP disponibiliza a rota de transporte para ambientes ABAP possibilitando gerar um arquivo no sistema operacional e transportá-lo através dos ambientes de mesmo produto.

Ordens de transporte (Requests):

O sistema de transporte lida com a transferência de mudanças através dos sistemas SAP. Configurações, modificações em códigos e dados serão empacotados e transportados em forma de ordens de transporte (*transport request*):

- **Ordens de customizing:** são modificações exclusivas a cada mandante, geradas quando algum módulo ou parâmetro é configurado;
- **Ordens de workbench:** são modificações que afetam todo o sistema, ou seja, todos os mandantes do mesmo sistema serão afetados por esse tipo de mudança. Ex.: Alteração ou criação de programas ABAP e tabelas;
- **Transporte de cópias:** podem conter mudanças do tipo customizing ou workbench, porém são utilizadas para propósitos de testes.

Todos os transportes de *requests* serão gerenciados pelo *Change Control Management Charm* no *Solution Manager*.

O *Change Control Management "ChaRM"* no SAP *Solution Manager 7.2* é fundamental para garantir que todas as mudanças em seus sistemas sejam planejadas, rastreadas e consistentes.

5.1.5.7. Arquitetura HANA System Replication

Para rápida recuperação em caso de falha no servidor primário do produto SAP HANA PRD será configurado o *HANA System Replication DR*, onde utilizamos uma instância em *standby* no servidor de QAS, assim caso uma falha ocorra no hardware físico é possível migrar rapidamente garantindo o menor tempo de

downtime, essa configuração restringe-se aos produtos SAP HANA produção.

5.1.5.8. Arquitetura ECC EH&S e LSO

Os produtos EH&S (*Environment, Health, and Safety Management*) e LSO (*Learning Solution*), que fazem parte da suíte de aplicações do HCM, não são suportados no S/4HANA de forma integral. Devido a isso, apenas parte da solução é entregue no ambiente S/4HANA. O pré-sizing realizado pela SAP, com base no edital, previu a instalação separada do HCM na versão ECC R3. Em tempo de projeto, constatou-se que os componentes principais do HCM (SAP-HR e EA-HR) no S/4HANA são entregues em sua totalidade. Por essa restrição, os produtos EH&S e LSO foram instalados em instâncias separadas na versão ECC R3 EHP 8, que na eventualidade de manutenção, deverá ocorrer de modo paralelo nos dois ambientes do HCM (S/4HANA e ECC R3).

A comunicação utiliza a tecnologia ALE (*Application Link Enabling*) para transmissão dos IDOCs (*Intermediate Document*) na sincronização dos dados entre o S/4HANA e ECC. Os dados são transmitidos utilizando o protocolo RFC (*Remote Function Call*) configurado para integração.

5.1.6. Requisitos de Transferência de Conhecimento

A CONTRATADA se compromete a promover transição contratual e repassar para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

A transferência de conhecimento no uso e manutenção dos sistemas de informação deverá ser viabilizada conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA. O plano contendo o conteúdo, metodologia, cronograma e horários da transferência de conhecimento deverão ser previamente aprovados pela Embrapa.

Ao final da transferência de conhecimento, os técnicos da Embrapa ou a empresa por ela designada, deverão estar capacitados para realizarem a manutenção e a evolução das funcionalidades implementadas na solução SAP S/4Hana durante a vigência contratual.

A entrega de todos os artefatos e documentos produzidos pela CONTRATADA durante a execução contratual garante o conhecimento internalizado e a independência de fornecedores, inclusive no caso de interrupção do serviço pela CONTRATADA.

Quando solicitado pela Embrapa, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Local de Execução dos Serviços

a. Os Serviços de Suporte e Sustentação, deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA, salvo quando sua realização, por motivos técnicos, tiver que ser realizada na CONTRATANTE, mediante prévio acordo entre as partes. Quando for necessário o atendimento presencial, profissionais da CONTRATADA atuarão na Embrapa Sede. Em comum acordo, os serviços poderão ser por meio virtual, ou a distância.

b. O ambiente de produção poderá ser em ambiente computacional em nuvem (modelo IaaS), ou internalizado (Data Center da CONTRATANTE), ou ainda híbrido (nuvem e Data Center da CONTRATANTE);

c. Em situações que demandem reuniões ou interações presenciais constantes com a equipe da CONTRATANTE, o atendimento deverá ocorrer nas dependências da CONTRATANTE, em Brasília-DF. Em comum acordo, as reuniões poderão ser por meio virtual, ou a distância;

d. Caso haja necessidade de visitas às dependências de outras três unidades da Embrapa, todas localizadas no Distrito Federal, os deslocamentos serão custeados pela CONTRATADA.

6.2. Prazos e Vigência Contratual

Para o lote 01, o Contrato terá vigência pelo prazo de 30 (trinta) meses, a contar da data da última assinatura das partes, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) meses, mediante celebração de Termo Aditivo, observado o limite legal fixado pelo artigo 71 da Lei nº 13.303/2016.

Para o lote 02, o Contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da última assinatura das partes, podendo ser prorrogado, mediante celebração de Termo Aditivo, observado o limite legal fixado pelo artigo 71 da Lei nº 13.303/2016.

Toda prorrogação contratual será precedida de avaliação dos preços praticados no mercado para serviços da espécie para que seja verificada a manutenção da vantagem da contratação.

A CONTRATADA deve se manifestar no prazo máximo de 30 (trinta) dias do recebimento da comunicação formal do CONTRATANTE a respeito de seu interesse em efetuar a prorrogação do Contrato.

6.3. Execução Físico-Financeira do Contrato

A execução Físico-Financeira do Contrato se dará conforme a Tabela IV, desde que cumpridas as entregas com qualidade e com os devidos aceites da CONTRATANTE. Os quantitativos de UST mensais poderão variar entre os meses, desde que não ultrapassem o total de 12.000 em 12 meses.

Tabela IV - Execução Físico-Financeira

Serviço	Unidade	Total	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	UST	12.000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

Relatórios Mensais de Suporte e Manutenção das Licenças utilizadas na Solução Enterprise Resource Planning (ERP) SAP S/4HANA	UN	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Manutenção da Solução S/4Hana	UN	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

6.4. Mecanismos Formais de Comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE

A tramitação de documentos entre a Embrapa e a CONTRATADA deverá ocorrer por meio de documento formal emitido com o número de vias exigido pela Embrapa. A troca de mensagens eletrônicas poderá ser realizada visando facilitar a discussão e agilidade do processo de tomada de decisão, mas com o aviso de recebimento entre as partes interessadas na Embrapa e na CONTRATADA.

Contudo, em qualquer situação, a troca de documentação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA ocorrerá sempre pelo Gerente de Projeto da Embrapa e o Preposto designado pela CONTRATADA.

6.5. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até (05) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

6.5.1 Fiscalização Técnica

- O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.5.2 Fiscalização das áreas requisitantes

O fiscal requisitante do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, III, da IN SGD nº 94, de 2022, avalia a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato.

6.5.3 Fiscalização Administrativa

- O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.5.4 Gestor do Contrato

- O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da abertura de chamados, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

- b. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotarás os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- c. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- d. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- e. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- f. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- g. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- h. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos bens e/ou serviços, em face da aplicação dos critérios de aceitação, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o OBJETO cuja qualidade seja comprovadamente baixa ou em desacordo com as especificações definidas neste Termo de Referência – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for o caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

Durante a vigência deste Contrato, os representantes da CONTRATANTE deverão conferir os Serviços executados e produtos gerados pela CONTRATADA, de acordo com os pontos de controle estabelecidos no plano do projeto e por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços para fins de pagamento, quando executados satisfatoriamente.

Aos representantes da CONTRATANTE, fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes no Edital e seus Anexos.

6.6. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

- a. A veiculação de publicidade acerca deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
- b. A contratação de empregado do quadro da CONTRATANTE, ativo ou inativo há menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

6.7. Modelo de Execução dos Serviços

Todos os serviços demandados pela CONTRATANTE serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), de acordo com os seguintes passos:

6.7.1. Abertura de Ordem de Serviço (OS)

- a. A CONTRATANTE emitirá uma OS, conforme Modelo de Ordem de Serviço disponibilizado no Anexo II (Modelos Previstos no Edital), para autorizar a execução do serviço. Assinarão a Ordem de Serviço o(s) Fiscal(is) Requisitante(s), o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;
- b. A CONTRATADA apenas estará autorizada a iniciar o serviço depois da efetiva abertura da OS pela CONTRATANTE;
- c. Caso a CONTRATADA discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pela CONTRATANTE, deverá apresentar discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pela CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção;
- d. A CONTRATADA poderá propor a utilização de um sistema para automatização da gestão das Ordens de Serviço, desde que respeitadas as premissas definidas em edital e em comum acordo com a CONTRATANTE;
- e. A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá alterar o protocolo de gestão das Ordens de Serviços, uma vez respeitadas as premissas definidas em edital e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

6.7.2. Execução do Serviço

- a. A CONTRATADA executará o(s) serviço(s) designados na OS em conformidade com os requisitos de qualidade constantes neste Termo de Referência e de acordo com os Processos de TI definidos pela Embrapa;
- b. A CONTRATADA deve cumprir rigorosamente o prazo estabelecido para a conclusão do serviço. Caso não seja possível atender ao prazo, deverá encaminhar justificativa com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, contados do prazo estabelecido, para avaliação da CONTRATANTE. Justificativas enviadas após o prazo ensejarão às sanções previstas neste Termo de Referência;
- c. Caso a CONTRATADA proponha realizar a entrega da OS antes do prazo estipulado, caberá à CONTRATANTE avaliar a disponibilidade de sua equipe para homologação dos produtos especificados considerando a nova data proposta.
- d. A CONTRATADA deverá acordar com a CONTRATANTE a nova data de entrega, se a Ordem de Serviço não for cancelada. Por padrão, será adotado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, embora possa ser acordado outro prazo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- e. A concordância da CONTRATANTE com a nova data de entrega não exime a CONTRATADA das penalidades referentes aos atrasos previstos neste Termo de Referência.

6.7.3. Recebimento Provisório

- a. Serão utilizados Termos de Recebimento Provisório - TRP como instrumentos formais para confirmação da entrega da Ordem de Serviço, em conformidade com os critérios de aceitação definidos pela CONTRATANTE;
- b. A CONTRATADA deverá entregar os serviços de acordo com a data de conclusão prevista na OS conforme determinação da CONTRATANTE;
- c. Toda entrega (OS/Produto) feita pela CONTRATADA deverá ser formalizada. Após realizada a comprovação da entrega, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA e pelo Fiscal Técnico do Contrato da CONTRATANTE;
- d. Os produtos listados na especificação da Ordem de Serviço (OS) e entregues pela CONTRATADA para a obtenção do Termo de Recebimento Provisório devem estar, obrigatoriamente, em suas versões finais. Não serão aceitas, para esse fim, versões preliminares, rascunhos ou similares. Caso a CONTRATADA formalize uma entrega sem que os produtos estejam em suas versões finais o TRP não será emitido. Caso o TRP não seja emitido, o tempo

despendido para realizar nova entrega será contabilizado na aferição de possíveis atrasos;

e. Os produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA em repositórios previamente acordados entre as partes. Reuniões de entrega dos produtos deverão ser realizadas quando solicitado pela CONTRATANTE;

f. A CONTRATANTE, por meio dos Fiscais Requisitantes e do Fiscal Técnico do Contrato, fará a conferência dos itens entregues conforme solicitação de serviço constante na OS;

g. Por meio do Laudo de Avaliação da Qualidade, serão encaminhadas à CONTRATADA as correções identificadas, se houver, durante a homologação da Ordem de Serviço;

h. O resultado final da avaliação dos produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio do Termo de Avaliação da Qualidade, conforme modelo apresentado no Anexo II (Modelos Previstos no Edital);

i. O tempo total de execução da Ordem de Serviço será contabilizado a partir da data de início da execução dos serviços até a entrega final da OS, com todos os produtos em suas versões finais. Com exceção das OSs de entrega do produto P3.5, em que o serviço de manutenção evolutiva será considerado como concluído após a implantação da melhoria no ambiente produtivo, conforme detalhado na seção 3.5.5 (Prazos e Limites para Manutenção Evolutiva).

6.7.4. Avaliação da Qualidade dos Produtos Entregues

A avaliação da qualidade dos produtos entregues, pela CONTRATADA, será realizada de acordo com os critérios estabelecidos no contrato e na Ordem de Serviço (OS). Cada produto será verificado considerando a sua conformidade quanto às especificações, funcionalidade, desempenho e demais requisitos técnicos previstos.

Será admitido 1 (um) ajuste por produto especificado na OS, caso sejam identificados pontos de não conformidade. Esse primeiro ajuste será realizado pela CONTRATADA sem impacto no ANS (Acordo de Nível de Serviço). A partir da segunda solicitação de ajuste para o mesmo produto, o SLA será aferido, o que impactará no desempenho contratual da CONTRATADA conforme os níveis de serviço acordados e detalhados na seção 7.2 - Condições de Pagamento.

A CONTRATADA terá um prazo de até 5 dias úteis para realizar os ajustes solicitados. Esse prazo poderá ser previamente ajustado com a CONTRATANTE, caso a complexidade do produto exija um tempo adicional. Após a reapresentação do produto pela CONTRATADA e a verificação, pela CONTRATANTE, de que os ajustes foram devidamente executados, serão elaborados e assinados os termos de encerramento da OS, incluindo o Termo de Avaliação da Qualidade (TAQ) e o Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

Caso a CONTRATANTE não consiga homologar os produtos no período estipulado no Termo de Recebimento Provisório, será considerada a homologação tácita para fins de faturamento e pagamento, sem prejuízo da realização dos ajustes necessários, que deverão ser entregues no produto do mês subsequente ou mediante acordo de versionamento.

6.7.5. Rejeição Total

Será considerada Rejeição Total do(s) produto(s) executado(s) pela CONTRATADA quando:

- a. A CONTRATANTE solicitar ajuste no(s) produto(s) que compõe(m) a OS por 4 (quatro) vezes;
- b. O Produto, segundo análise da CONTRATANTE, não atender aos requisitos do Edital ou nas definições presentes na OS;
- c. A entrega do Produto apresentar atraso superior a 50% do prazo estabelecido inicialmente na Ordem de Serviço ou do prazo estabelecido para correções.

Exemplificando: Caso uma OS ou um Produto esteja previsto(a) para ser entregue em 30 (trinta) dias, vencido o prazo de conclusão definido, se em até mais quinze dias ele(a) não for entregue, o(a) mesmo(a) sofrerá Rejeição Total.

IMPORTANTE: Nas situações em que a Embrapa necessitar dos serviços prestados, mesmo que o(s) produto(s) se enquadre(m) nos itens a) e c), recebê-lo, homologá-lo e implantá-lo em seu ambiente produtivo implicará em sua aceitação por parte da CONTRATANTE.

6.7.6. Aceite Definitivo

a. Após o recebimento da Ordem de Serviço (OS), caso os produtos tenham sido entregues conforme as especificações estabelecidas, o Gestor do Contrato deverá emitir o Termo de Recebimento Definitivo, conforme modelo constante no Anexo II (Modelos Previstos no Edital), no prazo máximo de até 15% do período total previsto para a execução da OS, respeitando-se o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis a contar do Recebimento Provisório. A emissão do referido termo está condicionada à finalização e assinatura do Termo de Avaliação da Qualidade;

b. Caso o Fiscal Requisitante conclua a homologação do(s) produto(s) antes do prazo estabelecido no item a), ficará a critério da CONTRATANTE emitir os termos de encerramento da OS (TAQ e TRD), de forma antecipada;

c. Caso o produto não esteja em conformidade com os critérios estabelecidos no contrato e na Ordem de Serviço, a CONTRATANTE não fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o que poderá configurar atraso na entrega por parte da CONTRATADA caso a data da entrega do Produto tenha expirado. Neste caso, serão aplicadas as sanções previstas;

d. Após as assinaturas do Termo de Recebimento Definitivo, o Gestor do Contrato deverá autorizar, por meio de correspondência eletrônica endereçada ao preposto da CONTRATADA, a emissão da(s) nota(s) fiscal(is) para realização da etapa de pagamento do serviço prestado.

6.8. Fluxo de Execução das Ordens de Serviço

Para iniciação dos serviços será realizada uma reunião de alinhamento para identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e neste Termo de Referência e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, o representante da CONTRATADA e o(s) membro(s) da equipe técnica da Embrapa, designados pelo gestor de contrato. A reunião será realizada em local a ser definido entre as partes.

6.8.1. Ordem de Serviço para a Manutenção das Licenças do Ambiente Produtivo:

Será aberta uma ordem de serviço para os serviços de Manutenção das Licenças do Ambiente Produtivo. O produto que deverá ser entregue pela CONTRATADA é:

- a. P3.2 - Relatório Mensal de Suporte e Manutenção das Licenças utilizadas na Solução Enterprise Resource Planning (ERP) SAP S/4HANA.

6.8.2. Ordens de Serviço de Manutenção Evolutiva:

A comprovação de realização dos Serviços de Manutenção Evolutiva contempla a entrega do produto P3.5 - Relatório de Execução Serviços de Manutenção Evolutiva.

6.8.2.1. Manutenção Evolutiva com tamanho acima de 45 UST:

a. Para solicitação de manutenção evolutiva, deverão constar, minimamente, na Ordem de Serviço, conforme alinhamentos prévios realizadas entre CONTRATADA e CONTRATANTE:

- i) Escopo da OS;
- ii) Data de início e término de execução da OS;
- iii) Cronograma contendo, no mínimo, as etapas de Levantamento, Construção, Testes, Preparação Final e Entrada em produção;
- v) Quantitativo de UST com respectiva memória de cálculo explicitando os valores utilizados para definição das complexidades dos artefatos metrificados, conforme detalhado na seção 3.5.3: Medição de Esforço em Unidade de Serviços Técnico de Evolução.

b. As USTs terão preço unitário fixo, e serão limitadas à quantidade máxima que pode ser executada durante a vigência contratual, estando a CONTRATANTE desobrigada de execução mínima, por se tratar de simples estimativa;

c. As OSs para Manutenções Evolutivas serão elaboradas, após comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, para formalizar a utilização das UST. O pagamento dos valores acordados na OS se dará após a conclusão dos serviços acordados na mesma;

d. Os prazos de entrega das OSs para Manutenção Evolutivas serão definidos em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sempre respeitando o prazo máximo de execução determinado na seção 3.5.5 - Prazos e Limites para Manutenção Evolutiva;

e. A promoção de qualquer alteração na Solução S/4Hana em Ambiente Produtivo deve seguir o plano de mudança elaborado pela CONTRATADA;

f. A execução desta Ordem de Serviço deverá contemplar as seguintes etapas:

i) Levantamento: detalhamento de requisitos; realização de entrevistas; elaboração e/ou revisão das especificações funcionais e técnicas, atualização documentação de processos (Business Blueprint, Especificação Funcional, Especificação Técnica, Documento de Configuração, Desenho técnico de relatórios, interfaces, extensões, formulários e workflows, Casos de Testes Detalhados, Dados necessários para realização dos testes), procedimentos, detalhamento da solução a ser adotada, optando preferencialmente por soluções standard SAP; anuência da CONTRATANTE em qualquer customização ("código Z"); detalhamento dos impactos do serviço nos demais processos envolvidos, funcionalidades do sistema, interfaces, Jobs e nos demais sistemas integrados; identificação de novos perfis ou alterações de perfis de acesso já existentes; elaboração do planejamento de cenários de teste; elaboração de documentação de procedimentos, configurações e outros mais que sejam necessários para compreensão da solução pelo gestor do processo.

ii) Construção: parametrização, ajuste das configurações, e/ou desenvolvimento, caso necessário, customizando a solução SAP para atender as necessidades da CONTRATANTE, de acordo com as especificações funcionais e técnicas e tendo como premissa a preferência por adoção de soluções standard, sob pena de reimplementação, sem custo para a CONTRATANTE, caso solução standard seja identificada posteriormente; preparação e execução de testes unitários; preparação de cenários de testes integrados; acompanhamento de testes integrados, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema; identificação, análise e correção de possíveis erros e não-conformidades; ajuste e/ou criação de perfis necessários para uso das funcionalidades, seguindo a governança estabelecida pela CONTRATANTE e verificando critérios de segregação de função da CONTRATANTE; entrega de toda documentação atualizada, relativa às atividades realizadas e às evidências de testes; elaboração do script, plano e pacotes de teste; elaboração do planejamento da homologação; preparação o ambiente e todos os artefatos necessários para a homologação (exemplo: carga de dados);

iii) Preparação Final: elaboração de plano de treinamento e manuais, sempre que houver demandas que afetem, removam ou criem funcionalidades ou processos, ou por solicitação da CONTRATANTE; preparação do ambiente a ser utilizado no treinamento, atualização da base de conhecimento (Banco de Soluções), realização da transferência de conhecimento para os funcionários de TI da CONTRATANTE e execução de treinamento para os usuários finais, considerando todo o processo; elaboração do plano de implantação em produção indicando as requests, cargas, procedimentos, agendamento de tarefas (schedule de jobs), plano de transição para as equipes de sustentação SAP e outros itens referentes à solução;

iv) Entrada em Produção: Implantação da melhoria em produção, realizando as devidas autorizações, bem como as atividades necessárias para o efetivo uso do produto entregue (carga/migração de dados, integração, jobs, definições de perfis de acesso, atribuição em massa de perfis de acesso, etc.).

g. Para fins de cômputo do prazo total para atendimento da OS, não serão considerados os dias despendidos para realização de ações por parte da CONTRATANTE ou por parte de outros fornecedores da CONTRATANTE (exemplo SAP) e que impeçam a CONTRATADA de dar continuidade à execução da Ordem de Serviço.

6.8.2.2. Manutenção Evolutiva com tamanho até 45 UST:

Mensalmente, a fiscalização técnica do contrato encaminhará para a gestão do contrato a relação de todas as melhorias de pequeno porte implantadas, com seus respectivos tamanhos em USTs, por macroprocesso, para que seja realizada a abertura da OS - Ordem de Serviço e para posterior entrega, pela CONTRATADA, do produto P3.5 e consequentes ações até a remuneração da contratada pelo serviço prestado.

Deverão constar, minimamente, na Ordem de Serviço:

- i) Lista das Melhorias de Pequeno Porte;
- ii) Data de início e data de entrega dos serviços da OS;

6.8.3. Ordens de Serviço para os Serviços de Suporte e Sustentação:

Para os Serviços de Suporte Técnico e Manutenção Corretiva, serão elaboradas Ordens de Serviço mensais com o volume estimado de chamados conforme seção 7.2 - Condições de Pagamento, enquanto durar o serviço. O produto que deverá ser entregue pela CONTRATADA é:

a. P3.4 - Relatório Mensal de Suporte Técnico e Sustentação da Solução S/4Hana.

6.9. Monitoramento e Controle da Execução Contratual

Serão realizadas duas reuniões semanais para acompanhamento e controle dos serviços contratados. A primeira reunião será voltada para a avaliação do

progresso das atividades de sustentação, com a presença obrigatória do gerente do sistema da CONTRATANTE, e dos Líderes de Suporte e Sustentação e das Manutenções Evolutivas da CONTRATADA. A segunda reunião terá como foco o acompanhamento de ordens de serviço e outros itens relacionados à execução contratual, com a participação obrigatória do gestor do contrato, ou empregado da Embrapa por ele indicado, e do fiscal técnico do contrato, pela Embrapa, além do preposto da CONTRATADA. O fiscal administrativo do contrato poderá participar dessas reuniões, caso necessário.

As reuniões ocorrerão remotamente ou nas dependências da Embrapa, conforme a necessidade, em horário a ser definido entre as partes, e deverão ser formalmente registradas em atas. A CONTRATADA terá a responsabilidade de elaborar as atas de cada reunião de monitoramento e controle e enviar, por meio de correspondência eletrônica, à CONTRATANTE, até o dia útil seguinte à realização da reunião.

A Embrapa realizará reuniões dos Comitês de Gestão de Melhorias Evolutivas - GMEV e Comitê de Gestão da Mudança - GMUD, com participações das equipes da CONTRATANTE e CONTRATADA conforme periodicidades definidas nos Processos de TI da CONTRATANTE.

6.10. Transição dos Serviços no início e final do Contrato

6.10.1. Transição dos Serviços no início do Contrato

a. A CONTRATADA se obriga a apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da assinatura do Contrato, um plano de transição inicial a ser executado em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do Contrato, plano este que tem por objetivo possibilitar à CONTRATADA:

- i. Conhecer a forma de uso de cada um dos componentes da Solução S/4Hana da CONTRATANTE;
- ii. Conhecer as principais soluções desenvolvidas pela CONTRATANTE que complementam as soluções standard do ERP implantado;
- iii. Conhecer as integrações da Solução S/4Hana utilizadas pela CONTRATANTE.

b. Para execução do plano de transição inicial, a CONTRATADA deverá alocar a equipe necessária para atender os módulos de cada especialidade das soluções S/4Hana que compõem este Termo de Referência;

c. À CONTRATADA cabe, permanentemente, multiplicar os conhecimentos repassados quantas vezes forem necessárias para capacitar eventuais novos colaboradores alocados para atender a este contrato;

d. Não caberá pagamento pelo plano de transição inicial e por sua execução, visto ser uma obrigação da CONTRATADA a disponibilização de recursos suficientes para a absorção do conhecimento necessário à prestação de serviço;

e. Excepcionalmente, durante o período de transição, o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço nas Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta e Tempo de Resolução por Severidade serão acrescidas no tempo em 100%;

6.10.2. Transição dos Serviços no final do Contrato

a. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de transição final, com todas as atividades e informações necessárias para a continuidade dos serviços que será entregue à CONTRATANTE, 06 (seis) meses antes da expiração ou da finalização do Contrato;

b. Nos 2 (dois) últimos meses de execução contratual, a CONTRATADA se compromete a repassar relatórios da condução das demandas, gestão e execução de todos os serviços previstos neste contrato para a CONTRATANTE ou a empresa por ela designada;

c. O plano de transição e repasse de conhecimento será executado de forma concomitante à prestação dos serviços previstos neste contrato, não sendo admitido, sob nenhuma hipótese, qualquer tipo de pagamento adicional, reembolso, compensação ou custo extra relacionado a essa atividade. A execução desse plano deverá ocorrer sem comprometer a qualidade dos serviços, os prazos estabelecidos ou o cumprimento integral dos indicadores e metas contratuais. Trata-se de obrigação contratual da empresa contratada, a ser cumprida no âmbito da execução regular dos serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

6.11. Reajuste de Preços

- a. O reajuste de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerido pela CONTRATADA a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia de apresentação da proposta, e os seguintes, do fato gerador anterior, adotando-se para tanto a aplicação a do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. (Alterado pela Instrução Normativa nº 31, de 23 de março de 2021);
- b. O direito ao reajuste será constituído após o período de 12 meses, a contar das seguintes datas-base:
- c. O primeiro reajuste terá como data base a data da apresentação da proposta, por ocasião da licitação;
- d. Os reajustes subsequentes terão por data-base a data da formalização do pedido do último reajuste.
- e. Os efeitos financeiros dos reajustes retroagirão à data de apresentação do pedido de reajuste.
- f. A manifestação sobre o reajuste poderá ocorrer por ocasião da manifestação sobre o interesse em prorrogar o contrato, mesmo que a anualidade não tenha ocorrido.
- g. Na hipótese do item anterior, os reajustes somente serão efetivados após a ocorrência da anualidade.
- h. As partes poderão negociar a redução do percentual do reajuste.
- i. Caso ocorra a prorrogação do contrato, sem manifestação formal sobre o interesse no reajuste, será presumido que a Contratada abdicou desse direito.
- j. Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso do reajustamento a ser aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se o respectivo memorial do cálculo do reajustamento;
- k. O reajuste a que a CONTRATADA fizer jus e não for solicitado durante a vigência do Contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

7. FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

7.1. Pagamento

Não será pago qualquer tipo de adicional a título de diárias, passagens, locomoção, alimentação, encargos e quaisquer outros serviços não previstos no Contrato, Edital e seus Anexos.

7.1.1. Formas de Pagamento

O pagamento será feito à CONTRATADA observando-se os seguintes pontos:

- a. A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente à Ordem de Serviço ou Produto rejeitado(a) em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas no Edital;
- b. O valor da OS ou do Produto será calculado levando-se em conta os Índices de Desempenho, de acordo com as Condições de Pagamento apresentadas na seção 7.2;
- c. A emissão da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer apenas após a emissão, pela CONTRATANTE, dos Termos de Encerramento, incluindo o Termo de Avaliação da Qualidade (TAQ) e o Termo de Recebimento Definitivo (TRD). O pagamento será realizado, em parcela única, com base no serviço efetivamente executado e na entrega do produto previsto no Termo de Abertura da OS, seja ele inferior ou superior ao inicialmente previsto, desde que sejam apresentadas as justificativas necessárias pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE, conforme especificado no TAQ e de acordo com o modelo descrito no Anexo II (Modelos Previstos no Edital);
- d. A CONTRATANTE efetuará o pagamento por meio de crédito em conta bancária em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura, condicionado o pagamento ao ateste, pelo Gestor do Contrato, do cumprimento com as obrigações contratuais;
- e. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês para os produtos mensais;
- f. O pagamento somente será efetuado se a Nota Fiscal/fatura estiver com a vigência válida de emissão;
- g. A Nota Fiscal deverá ser enviada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE no modelo de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), em arquivo eletrônico de extensão “.pdf e .xml”;
- h. A CONTRATADA deverá manter durante a vigência do Contrato as obrigações assumidas, relativamente às condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, em especial regularidade para com a Seguridade Social, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Fazenda Nacional (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão de Quitação da Dívida Ativa da União), Débitos Trabalhistas, regularidade com a Receita Distrital/Estadual e Municipal, devendo manter atualizado o registro no SICAF;
- i. Na hipótese de irregularidade fiscal, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação imediatamente, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e seus Anexos e rescisão do Contrato;
- j. A CONTRATADA entregará a Nota Fiscal/Fatura referente ao objeto deste Contrato, fazendo constar, obrigatoriamente, o número e nome do Produto/Serviço a que se refere, nos termos deste Termo de Referência, o nome e número do Banco, nome e número da agência e número da conta corrente onde o pagamento será efetuado através de depósito;
- k. Caso a Nota Fiscal/Fatura apresente incorreções, o prazo de pagamento será contado a partir da data da sua regularização;
- l. O Gestor do Contrato, ou pessoa por ele designada, deverá obrigatoriamente atestar que os serviços descritos na Nota Fiscal enviada estão em conformidade e aptos para pagamento;
- m. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a ajustes, multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Contrato e demais Anexos do Edital;
- n. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples;
- o. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso;
- p. A Embrapa não acatará a negociação de duplicatas com bancos ou outras instituições financeiras;
- q. Caso não haja expediente na Embrapa no dia do vencimento da Nota Fiscal/fatura, fica o pagamento prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

7.2. Condições de Pagamento

A presente contratação possui mecanismos que possibilitam à CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA a medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

Esta seção descreve os índices e os respectivos níveis de serviço que serão utilizados para avaliar o desempenho da CONTRATADA com relação aos serviços prestados. Estes Índices de Desempenho refletem as expectativas da CONTRATANTE em relação aos serviços contratados.

Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento em que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor da OS ou etapa a ser pago, caso o serviço seja concluído e aceito, será calculado pelo último fator de impacto, antes do início da aplicação da multa.

Para efeitos do cálculo apresentado da Remuneração Efetiva, o total mínimo do Índice de Desempenho das OSs considerado é igual a 0,00 e máximo é igual a 1,00.

Para determinação do valor final da OS, devem ser considerados apenas os serviços efetivamente prestados e artefatos entregues.

7.2.1. Condições de Pagamento para os Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução S4/Hana

7.2.1.1. Medição dos Serviços

A tabela abaixo demonstra a volumetria total de chamados registrados pela CONTRATANTE no período de janeiro/24 à janeiro/25:

Tabela V - Volumetria de chamados

Volumetria Mensal	
Mês	Quantidade
janeiro 2024	290
fevereiro 2024	264
março 2024	231
abril 2024	202
maio 2024	164
junho 2024	154
julho 2024	175
agosto 2024	136
setembro 2024	141
outubro 2024	127
novembro 2024	131
dezembro 2024	136
janeiro 2025	149
fevereiro 2025	213

A volumetria estimada para o suporte e sustentação dos serviços de atendimento a chamados (Seção 3, subitem a) é de 180 chamados por mês, com base na demanda registrada no período de janeiro de 2024 à fevereiro de 2025.

7.2.1.2. Remuneração Efetiva dos Serviços de Atendimento a Chamados

A Remuneração Efetiva referente aos Serviços de Atendimento a Chamados da CONTRATADA será calculada com base em quatro indicadores de desempenho agrupados e acumulados em duas categorias a saber:

a. Atraso na Entrega de OS para Atendimento a Chamados e Quantidade de solicitações de Ajustes realizados da OS:

A CONTRATADA deverá atender, para todas as Ordens de Serviços referente aos Serviços de Atendimento a chamados, encaminhadas na vigência do presente contrato, aos dois (02) indicadores detalhados a seguir:

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	0,03 por dia útil de atraso
Número de Ajustes por OS ou Produto	Admitida uma solicitação de ajuste	0,5 por cada solicitação de ajuste no produto ou OS

Tabela VI - Fatores de Impacto dos Serviços de Atendimento a Chamados

Para cada OS entregue será calculado o cumprimento dos indicadores relacionados na Tabela VI, por meio da fórmula adiante:

$$RE = 0,80 * VBSS + 0,20 * VBSS * (1 - \sum_{i=1}^n FI)$$

Onde:

- a. RE = Remuneração Efetiva;
- b. VBSS = Valor Base para Cálculo da Remuneração dos Serviços de Atendimento a Chamados;
- c. FI = Fatores de Impacto;
- d. 1-∑ FI = Índice de Desempenho das OSs;

O indicador “Tempestividade na conclusão da OS” será limitado a 100% do prazo original de execução do serviço. A partir disso a Contratada incorrerá nas sanções previstas e detalhadas na seção 11 (Sanções).

b. Acordo de Níveis de Serviço (ANS) atendimento a Chamados (Tempo de Resposta e Tempo de Resolução):

O objeto da contratação deverá ser executado dentro dos padrões de qualidade e desempenho estipulados pelo Contrato e pelo Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido nesta seção.

O presente ANS define os Índices que serão utilizados na verificação dos resultados alcançados em relação àqueles esperados pela CONTRATANTE. A avaliação do desempenho gerencial e operacional da CONTRATADA será realizada através da apuração e cálculo de um Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), que será representado por um número adimensional (nota), quantificado de acordo com as avaliações dos Índices apresentados nesse item.

Os Índices que compõem o Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) serão aferidos e aplicados, mensalmente, quando da apuração dos serviços, para fins de pagamento da CONTRATADA.

Ao final de cada mês, a CONTRATANTE procederá com o cálculo do IDSS, conforme descrito neste item.

A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) aborda os principais aspectos que compõem estes serviços: Celeridade de resposta no atendimento de chamados e celeridade de Resolução dos chamados, relacionando-os por sua relevância.

Todos os chamados registrados na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE estão sujeitos à aplicação do Acordo de Níveis de Serviço (ANS), exceto aqueles relacionados a dúvidas sobre processos de negócio, que são atendidos diretamente pela CONTRATANTE. A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), com total mínimo considerado de 0,00 e máximo igual a 1,00, é apresentada a seguir:

$$IDSS = 0,4 \times IRP + 0,6 \times IRL$$

$$RE = (RSSC * 0,80) + (RSSC * 0,20 * IDSS)$$

Onde:

- a. IDSS = Índice de Desempenho de Serviços de Suporte e Sustentação: fator, a ser calculado, que consolida o cálculo ponderado dos demais índices de desempenho que dizem respeito ao referido Serviço;
- b. IRP = Índice de Resposta: Índice que mede o nível de prontidão da CONTRATADA no atendimento dos chamados, ou seja, o tempo decorrido entre o registro do chamado e o início de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;
- c. IRL = Índice de Resolução: Índice que mede o nível e tempo de Resolução dos chamados pela CONTRATADA, ou seja, o tempo decorrido desde o registro de abertura até a conclusão do chamado;
- d. RSSC = Remuneração dos Serviços de Suporte e Sustentação da Contratada: fator indicado para o cálculo da remuneração antes da aplicação dos índices de desempenho, conforme a seguinte fórmula: $RSSC = \text{Valor do chamado} \times \text{Quantidade de chamados atendidos no mês}$;
- e. RE = Remuneração Efetiva referente aos Serviços de Suporte e Sustentação da CONTRATADA: Valor final da remuneração à CONTRATADA após a aplicação do índice de desempenho.

Quantidade de Chamados com atendimento iniciado fora das metas preestabelecidas (QCA)

Índice de RESPOSTA (IRP)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resposta (prazo máximo para direcionar o chamado para uma equipe de atendimento especialista) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta avaliação se dá por meio da contagem do número total de Chamados atendidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resposta.

A contagem do Tempo de Resposta inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resposta é encerrada quando o chamado é atendido e registrado no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRP é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRP = 30\% * RPF1 + 30\% * RPF2 + 20\% * RPF3 + 20\% * RPF4$$

$$RPF_n = \frac{(VA - Min)}{(MT - Min)}$$

Onde:

- a. IRP: Índice de Resposta;
- b. RPFn: Indicador de Resposta para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c. VA: Percentual de Chamados Atendidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período.
- d. Min: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resposta exigido da CONTRATADA;
- e. MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resposta exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRP) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resposta é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela VII apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta para cada uma das quatro Severidades, ilustrando também as respectivas Metas de Nível de Serviço e Nível de Serviço Mínimo, utilizados para fins de cálculo do Índice de Resposta (IRP):

Severidade (RPFn)	Metas de Tempo de Resposta (min / horas úteis)	Meta de Nível de Serviço (MT)	Nível de Serviço Mínimo
Severidade CRÍTICA	30 min	98%	95%
Severidade ALTA	1 h	97%	95%
Severidade MÉDIA	4 h	96%	90%
Severidade BAIXA	8 h	96%	90%

Tabela VII - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta por Severidade para IRP

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados atendidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

Os chamados categorizados como Problema também estarão sujeitos ao atendimento do indicador IRP.

Quantidade de chamados resolvidos fora das metas preestabelecidas (QCR):

Índice de RESOLUÇÃO (IRL)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resolução (prazo máximo para atendimento do chamado) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta avaliação se dá por meio da contagem do número de Chamados resolvidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resolução.

A contagem do Tempo de Resolução inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resolução é encerrada quando o chamado registrado é resolvido pela CONTRATADA e esta informação é registrada no Sistema de Gestão da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRL é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRL = 30\% * RLF1 + 30\% * RLF2 + 20\% * RLF3 + 20\% * RLF4$$

$$RLF_n = \frac{(VA - Min)}{(MT - Min)}$$

Onde:

- a. IRL: Índice de Resolução;
- b. RLFn: Indicador de Resolução para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c. VA: Percentual de Chamados Resolvidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período;
- d. Min: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resolução exigido da CONTRATADA;
- e. MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resolução exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRL) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resolução é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela VIII apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução para cada uma das quatro Severidades e as respectivas Metas de Nível de Serviço (MT) e Nível de Serviço Mínimo (Min), utilizados para fins de cálculo do Índice de Resolução (IRL):

Severidade (RLFn)	Metas de Tempo de Resolução (horas úteis)	Metas de Nível de Serviço (MT)	Metas de Serviço Mínimo (Min)
Severidade CRÍTICA	4h	98%	95%
Severidade ALTA	8h	97%	95%
Severidade MÉDIA	24h	96%	90%
Severidade BAIXA	48h	96%	90%

Tabela VIII - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução por Severidade para IRL

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE, ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados resolvidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como problema será de até 8 dias úteis para os chamados classificados com a severidade muito alta/alta e até 10 dias úteis para a severidade média e até 12 dias úteis para a severidade baixa.

O prazo para resolução de um chamado (IRL) categorizado como melhoria de pequeno porte é calculado a partir da aprovação da melhoria para desenvolvimento. O SLA de tempo de resolução (prazo de conclusão da melhoria) é de 6 dias úteis após a aprovação para todas as severidades.

7.2.2. Condições de Pagamento para os Serviços de Manutenção Evolutiva

Durante a execução do contrato, poderão ser abertas várias OSs para Manutenção Evolutiva, uma para cada conjunto de manutenções evolutivas identificadas pela CONTRATANTE, seguindo cada uma o estabelecido na Seção 6.8.2 - Ordens de Serviço de Manutenção Evolutiva.

Os fatores de impacto são definidos na Tabela IX para todas as OSs, que devem ser aplicados para cada etapa da OS:

Indicador	Mínimo Nível de Serviço	Indicador
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado	0,03 por dia útil de atraso
Numero de ajuste por OS ou Produto	Admitida uma solicitação de ajuste	0,5 por cada solicitação no produto ou OS
Qualidade do Produto Final	No máximo 2 defeitos em homologação a cada 40 UST entregue	(número de defeitos - 2 * número de UST / 40) * 0,03

Tabela IX - Fatores de Impacto dos Serviços Manutenção Evolutiva

Para cada OS de Manutenção Evolutiva será calculado o valor da Remuneração Efetiva por meio da fórmula adiante:

$$RE = 0,80 * RTOS + 0,20 * RTOS * \left(1 - \sum_{i=1}^n FI\right)$$

Onde:

- a. RE = Remuneração Efetiva;

- b. RTOS = Remuneração Total Prevista da OS;
- c. FI = Fatores de Impacto;
- d. $1 - \sum FI$ = Índice de Desempenho das OSs.

O indicador “Tempestividade na conclusão da OS” será limitado a 100% do prazo original de execução do serviço. A partir disso a CONTRATADA incorrerá nas sanções previstas e detalhadas na seção 11 (Sanções).

7.2.3. Condições de Pagamento para os Serviços de Manutenção das Licenças

a. Atraso na Entrega da OS para o serviço de Suporte e Manutenção das Licenças

A CONTRATADA deverá atender, para todas as Ordens de Serviços referente aos Serviços de Suporte e Manutenção, encaminhadas na vigência do presente contrato, aos 02 indicadores detalhados a seguir:

$$RE = 0,80 * RTOS + 0,20 * RTOS * (1 - \sum FI)$$

- Onde:
- a. RE = Remuneração Efetiva;
 - b. RTOS = Remuneração Total Prevista da OS;
 - c. FI = Fatores de Impacto;
 - d. $1 - \sum FI$ = Índice de Desempenho das OSs.

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para OS	0,03 por dia útil de atraso
Número de ajuste por OS ou Produto	Admitida uma solicitação de ajuste por OS	0,5 por cada solicitação de ajuste no Produto ou OS

Tabela X - Fatores de Impacto dos Serviços de Suporte e Manutenção

- Onde:
- a. RE = Remuneração Efetiva;
 - b. RTOS = Remuneração Total Prevista da OS;
 - c. FI = Fatores de Impacto;
 - d. $1 - \sum FI$ = Índice de Desempenho das OSs.

O indicador “Tempestividade na conclusão da OS” será limitado a 100% do prazo original de execução do serviço. A partir disso a CONTRATADA incorrerá nas sanções previstas e detalhadas na seção 11 (Sanções).

b. Acordo de Níveis de Serviço (ANS) atendimento a Chamados (Tempo de Resposta e Prazo de Atualização):

O objeto da contratação pretendida deverá ser executado dentro dos padrões de qualidade e desempenho estipulados pelo Contrato e pelo Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido nesta seção.

O presente ANS define os Índices que serão utilizados na verificação dos resultados alcançados em relação àqueles esperados pela CONTRATANTE. A avaliação do desempenho gerencial e operacional da CONTRATADA será realizada através da apuração e cálculo de um Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), que será representado por um número adimensional (nota), quantificado de acordo com as avaliações dos Índices apresentados nesse item.

Os Índices que compõem o Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) serão aferidos e aplicados, mensalmente, quando da apuração dos serviços, para fins de pagamento da CONTRATADA.

Ao final de cada mês, a CONTRATANTE procederá com o cálculo do IDSS, conforme descrito neste item.

A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS) aborda os principais aspectos que compõem estes serviços: Celeridade de resposta no atendimento de chamados e celeridade de Resolução dos chamados, relacionando-os por sua relevância.

Todos os chamados registrados na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE estão sujeitos à aplicação do Acordo de Níveis de Serviço (ANS), exceto aqueles relacionados a dúvidas sobre processos de negócio, que são atendidos diretamente pela CONTRATANTE. A equação do Índice de Desempenho de Suporte e Sustentação (IDSS), com total mínimo considerado de 0,00 e máximo igual a 1,00, é apresentada a seguir:

$$IDSM = 0,4 \times IRP + 0,6 \times IRL$$
$$RE = (RSSM * 0,80) + (RSSCM * 0,20 * IDSM)$$

- Onde:
- a. IDSM = Índice de Desempenho de Serviços de Suporte e Manutenção: fator, a ser calculado, que consolida o cálculo ponderado dos demais índices de desempenho que dizem respeito ao referido Serviço;
 - b. IRP = Índice de Resposta: Índice que mede o nível de prontidão da CONTRATADA no atendimento dos chamados, ou seja, o tempo decorrido entre o registro do chamado e o início de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;
 - c. IRL = Índice de Resolução: Índice que mede o nível e tempo de Resolução dos chamados pela CONTRATADA, ou seja, o tempo decorrido desde o registro de abertura até a conclusão do chamado;
 - d. RSSM = Remuneração dos Serviços de Suporte e Manutenção: fator indicado para o cálculo da remuneração antes da aplicação dos índices de desempenho, conforme a seguinte fórmula: $RSSC = \text{Valor do chamado} \times \text{Quantidade de chamados atendidos no mês}$;

e. RE = Remuneração Efetiva referente aos Serviços de Suporte e Manutenção da CONTRATADA: Valor final da remuneração à Contratada após a aplicação do índice de desempenho.

Quantidade de Chamados com atendimento iniciado fora das metas preestabelecidas (QCA)

Índice de RESPOSTA (IRP)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resposta (prazo máximo para direcionar o chamado para uma equipe de atendimento especialista) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta avaliação se dá por meio da contagem do número total de Chamados atendidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resposta.

A contagem do Tempo de Resposta inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resposta é encerrada quando o chamado é atendido e registrado no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRP é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRP = 30\% * RPF1 + 30\% * RPF2 + 20\% * RPF3 + 20\% * RPF4$$

$$RPF_n = \frac{(VA - Min)}{(MT - Min)}$$

Onde:

- a. IRP: Índice de Resposta;
- b. RPFn: Indicador de Resposta para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c. VA: Percentual de Chamados Atendidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período.
- d. Min: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resposta exigido da CONTRATADA;
- e. MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resposta exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRP) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resposta é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela XI apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta para cada uma das quatro Severidades, ilustrando também as respectivas Metas de Nível de Serviço e Nível de Serviço Mínimo, utilizados para fins de cálculo do Índice de Resposta (IRP):

Severidade (RPFn)	Metas de Tempo de Resposta (Prazo máximo de Resposta)
Severidade CRÍTICA	10 minutos corridos
Severidade ALTA	20 minutos corridos
Severidade MÉDIA	01 dia útil
Severidade BAIXA	02 dia útil

Tabela XI - Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resposta por Severidade para IRP

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados atendidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

Os chamados categorizados como Problema também estarão sujeitos ao atendimento do indicador IRP.

Quantidade de chamados resolvidos fora das metas preestabelecidas (QCR):

Índice de RESOLUÇÃO (IRL)

Finalidade: Este Índice visa a avaliar mensalmente se a CONTRATADA está cumprindo as metas estabelecidas referentes ao Tempo de Resolução (prazo máximo para atendimento do chamado) para os chamados iniciados, de acordo com os níveis de severidade definidos no presente documento. Esta avaliação se dá por meio da contagem do número de Chamados resolvidos de acordo com as metas e classificações pré-estabelecidas do Tempo de Resolução.

A contagem do Tempo de Resolução inicia-se quando os chamados são registrados no Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

A contagem do Tempo de Resolução é encerrada quando o chamado registrado é resolvido pela CONTRATADA e esta informação é registrada no Sistema de Gestão da CONTRATANTE.

Fórmula de cálculo: O cálculo do IRL é realizado a partir das fórmulas apresentadas abaixo:

$$IRL = 30\% * RLF1 + 30\% * RLF2 + 20\% * RLF3 + 20\% * RLF4$$

$$RLF_n = \frac{(VA - Min)}{(MT - Min)}$$

Onde:

- a. IRL: Índice de Resolução;
- b. RLFn: Indicador de Resolução para a Faixa de Severidade N, onde N se refere uma das Faixas de Severidade específicas, variando de 1 a 4;
- c. VA: Percentual de Chamados Resolvidos Dentro das Metas Pré-estabelecidas de Tempo de Resolução com relação ao Número Total de Chamados Atendidos no período;
- d. Mín: Percentual definido como Nível de Serviço Mínimo de Resolução exigido da CONTRATADA;
- e. MT: Percentual definido como a Meta de Nível de Serviço de Resolução exigido da CONTRATADA.

O valor máximo deste Índice (IRL) é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

O valor máximo para cada Indicador de Resolução é igual a 1,00 e o valor mínimo é igual a 0,00.

A tabela XII apresenta as Metas Pré-estabelecidas de Prazo de Atualização do status do chamado para cada uma das quatro Severidades e as respectivas Metas de Nível de Serviço (MT) e Nível de Serviço Mínimo (Mín), utilizados para fins de cálculo do Índice de Resolução (IRL):

Severidade (RPFn)	Metas de Prazo de Atualização (Comunicação de Atendimento Parcial - Evolução do Chamado)
Severidade CRÍTICA	A cada 2 horas corridas
Severidade ALTA	A cada 4 horas úteis
Severidade MÉDIA	A cada 05 dias úteis
Severidade BAIXA	A cada 05 dias úteis

Tabela XII - Metas Pré-estabelecidas de Prazo de Atualização por Severidade para IRL

Aferição: Medição direta mensal, pela CONTRATANTE, ou preposto indicado por esta, da quantidade de Chamados resolvidos dentro das metas em cada uma das Faixas de Severidade e do número total de Chamados atendidos dentro do mesmo período, através de relatório emitido pelo Sistema de Gestão de Chamados da CONTRATANTE.

As horas úteis serão calculadas com base no horário de atendimento da CONTRATADA, das 7:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira.

7.3. Propriedade Intelectual dos Produtos e Serviços

Serão de propriedade da Embrapa todos os produtos gerados na vigência deste contrato, em conformidade com o artigo 80 da Lei 13303/2016, com a Lei 9609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei 9610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA deverá ceder à Embrapa, mediante cláusula contratual:

- a. O projeto, suas especificações técnicas, incluindo os dados, documentos e informações pertinentes à tecnologia tais como produtos de Sistemas de informação, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos;
- b. Os direitos permanentes de instalação e uso dos sistemas de informação, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema de informação e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento dos sistemas de informação;
- c. Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais à Embrapa;

A CONTRATADA se compromete a repassar para a Embrapa e/ou para outra empresa por esta indicada, todo o conhecimento e técnicas utilizados na execução dos serviços.

A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na manutenção do SAP S/4HANA ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deverá ser formalmente autorizada pela Embrapa.

A propriedade intelectual dos software fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo Fabricante. A propriedade intelectual de todas as modificações nos software fornecidos que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na Solução S/4Hana, pertencerá à CONTRATANTE.

A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade da CONTRATANTE.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (Pesquisa de Mercado)

Considerando a INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES /ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021, que estabelece parâmetros para a pesquisa de preços, podendo serem empregados de forma combinada ou não, esclarecemos que:

- a) Para o 1º procedimento, nas consultas levadas a efeito nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços, utilizando o Software "Fonte de Preços", não foram encontradas referências similares ao objeto pretendido, conforme DOC SEI 12019601.
- b) Para o 2º procedimento, nas aquisições e contratações similares de outros entes públicos, firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório, não foram encontradas referências para o objeto pretendido;
- c) Para o 3º procedimento, nas consultas levadas a efeito em dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso, também não foram encontradas referências para o objeto pretendido;
- d) Para o 4º procedimento, que trata sobre a pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, as cotações foram solicitadas por e-mail aos representantes das empresas, as propostas recebidas estão neste processo DOC SEI n.º 21148.012770/2024-86) e a consolidação está no Mapa Comparativo de Preços (DOC SEI 12019571).

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato. O Preposto não pode acumular os papéis de Líder de Manutenção Evolutiva e Líder de Suporte e Sustentação da Solução ERP;
- b. Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- d. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução S/4Hana pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- e. Manter, durante toda a execução do Contrato, as mesmas condições da habilitação previstas no Edital;
- f. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital;
- g. Caso deseje agendar alguma reunião com a CONTRATANTE, adicionalmente àquelas previstas no presente Termo de Referência e Anexos, a CONTRATADA deverá solicitar à CONTRATANTE com prazo mínimo de 48 horas;
- h. Observar os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE;
- i. Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos;
- j. Cuidar para que todas as documentações geradas ou mantidas, durante a execução dos Serviços, estejam disponíveis nos repositórios indicados pela Contratante, atualmente no SOLMAN;
- k. Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos Serviços conforme especificado no Edital e Anexos;
- l. Alocar profissionais necessários à realização dos Serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação;
- m. Disponibilizar à CONTRATANTE e manter atualizada mensalmente a relação nominal dos profissionais que atuarão no contrato em contato direto com a CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel na sustentação, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica;
- n. A CONTRATADA deverá elaborar e manter atualizado o material para a passagem de conhecimento e treinamento de novos profissionais que venham a prestar serviços para a Embrapa. Esse material deverá ser revisado e atualizado pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato;
- o. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
- p. Devolver, quando do término do contrato ou do desligamento de profissionais da equipe, os crachás fornecidos pela CONTRATANTE. No caso de eventual extravio ou dano, a CONTRATADA deverá ressarcir a CONTRATANTE;
- q. Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos Serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;
- r. Informar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE;
- s. Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, bem como pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação e pelos decorrentes de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- t. Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- u. Responder por danos patrimoniais causados por profissionais da CONTRATADA durante a execução dos serviços objeto do contrato;
- v. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os Serviços de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos no Edital e seus Anexos;
- w. Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos Serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- x. Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos serviços prestados emitidas em conformidade com o fator de atendimento de Nível de Serviço previamente validado na reunião mensal de acompanhamento, bem como comprovantes de seguros a serem prestados;
- y. Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos Serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE;
- O acesso poderá ser feito via VPN, ou similares, com a anuência da CONTRATANTE;
- z. Manter em suas dependências e às suas custas ambiente computacional compatível com o ambiente utilizado na CONTRATANTE;
- O acesso poderá ser feito via VPN, ou similares, com a anuência da CONTRATANTE;
- aa. Executar os Serviços objeto da presente contratação, observando os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução S/4Hana;
- bb. Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da CONTRATADA com outrem;
- cc. Assegurar a transferência de conhecimento de todas as documentações à nova CONTRATADA, em caso de finalização de contrato;
- dd. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais,

inconvenientes ou insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, ou, ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

ee. Adotar as providências necessárias para exclusão da CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a Serviço prestado ou bem fornecido à CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar a CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ele obrigado a pagar;

ff. Manter a regularidade de toda a documentação exigida na fase de habilitação, estabelecida no Edital e seus Anexos, durante todo o período de vigência contratual;

gg. Repassar as informações e conhecimentos a uma nova CONTRATADA, quando da transição para um novo contrato;

hh. Realizar o repasse de conhecimento entre consultores, nos casos em que seja necessária a substituição pela CONTRATADA de qualquer profissional alocado. O repasse de conhecimento deverá ter o acompanhamento de um representante da Embrapa.

ii. Assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade da Embrapa pelo representante legal da empresa.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

a. Cumprir com todas as suas obrigações e responsabilidades previstas no Edital e Anexos;

b. Expedir as Ordens de Serviço tempestivamente;

c. Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA;

d. Indicar responsáveis pela gestão e fiscalização do Contrato;

e. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE relacionados ao objeto do contrato, desde que não incida em riscos à política de segurança da informação da CONTRATANTE;

f. Prestar tempestivamente as informações e esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;

g. Comunicar oficialmente à CONTRATADA acerca de quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;

h. Fornecer crachás aos profissionais da CONTRATADA para acesso às dependências da Embrapa;

i. Apresentar à CONTRATADA os processos de trabalho, políticas e normas internas relacionadas ao objeto da contratação;

j. Acompanhar os Serviços previstos no escopo do Edital e Anexos de forma a reter informações críticas de negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial, os Serviços, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade destes e de dependência técnica de empresa terceira;

k. Solicitar a indicação de outro profissional para exercer os papéis relacionados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA caso os profissionais alocados pela CONTRATADA não desempenhem satisfatoriamente as responsabilidades elencadas ou não possuam as qualificações necessárias para cada papel;

l. Gerenciar e fiscalizar a execução do Contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas;

m. Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no Contrato e na Ordem de Serviço;

n. Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de bens ou serviços relacionados ao objeto contratado;

o. Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantida a ampla defesa e contraditório;

p. Manter o histórico de gerenciamento do Contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do Contrato, por ordem cronológica;

q. Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos;

r. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

11. SANÇÕES

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações contratuais assumidas, ou a infringência dos preceitos legais pertinentes, ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

I - advertência, por escrito, sempre que forem constatadas falhas de pouca gravidade;

II - Pela não entrega do objeto (produtos e/ou serviços), caracterizada por atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias sem que haja manifestação aceita pela Embrapa ou por qualquer outra infração que leve à rescisão contratual sujeitar-se-á a CONTRATADA, além da multa de mora apurada, ao pagamento de multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste Contrato.

Sem prejuízo das multas e demais penalidades cabíveis, a depender da gravidade da conduta punível, a Contratada poderá ser penalizada com sanção de suspensão do direito de licitar e de contratar com a Embrapa, de que trata o inciso III, art. 83, da Lei n.º 13.303/16, por até 2 (dois) anos;

A penalidade de suspensão do direito de licitar e de contratar com a Embrapa também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II. tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação;

III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Embrapa em virtude de atos ilícitos praticados.

As multas acima estabelecidas podem ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor contratado, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

As sanções de natureza pecuniária serão executadas observando-se a seguinte prioridade:

- I - Recolhidas à Conta Única da da União, por meio de G.R.U, espontaneamente;
- II - Executadas das garantias prestadas;
- III - Compensadas com créditos que, eventualmente a CONTRATADA tenha a receber;
- IV - formas de cobrança previstos em Lei;

A Embrapa poderá combinar os métodos de liquidação das penalidades pecuniárias, visando a integralidade dos valores devidos e poderá reter créditos suficientes para o pagamento de eventuais multas e penalidades pecuniárias, até que seja concluído o processo de aplicação de penalidades.

As penalidades previstas não poderão ser relevadas, salvo quando ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou casos fortuitos, devidos e formalmente justificados e comprovados.

As partes concordam e reconhecem a legitimidade do processo de aplicação penalidade, cujo rito será o seguinte:

A aplicação de penalidades observará o PROCESSO ADMINISTRATIVO DE APURAÇÃO – PAA, constante do Capítulo X do Regulamento de Licitações, Contratos e Convênios da Embrapa.

11.1. Descrição das Sanções:

- a. Será aplicada multa de 20% (vinte por cento) a partir do terceiro mês consecutivo de aplicação equivocada de Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 referentes a Serviços concluídos;
- b. A CONTRATANTE poderá aplicar a multa contratual sobre o valor total do Contrato, em razão de descumprimento total da obrigação assumida, no caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sem prejuízo das demais cominações legais;
- c. Será aplicada multa de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso injustificado na apresentação da garantia de execução, observado o máximo de 2% (dois por cento);
- d. Será aplicada multa, sobre o valor do Contrato, equivalente a 0,01% (um centésimo por cento), para cada recusa de admissão de novo profissional ou solicitação de troca de profissional feitas pela CONTRATANTE, a partir da terceira recusa consecutiva, referente a uma mesma ocupação, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou por deficiência técnica do profissional na execução de suas atividades. Após a quinta recusa consecutiva, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial;
- e. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,1% (um décimo por cento), quando ocorrer, dentro de um período de trinta dias consecutivos, cinco ou mais recusas de admissão de novo profissional ou solicitações de troca de profissionais por parte da CONTRATANTE, para diferentes ocupações, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou por deficiência técnica do profissional na execução de suas atividades. Após três meses consecutivos de aplicação de multa, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial;
- f. Será aplicada uma multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço (OS) nos casos de rejeição definitivo da OS ou de cancelamento da OS devido ao descumprimento de prazos por parte da CONTRATADA na execução do serviço;
- g. Será aplicada uma multa de 1% (um por cento) sobre o valor global do contrato para cada demanda em atraso cujo prazo de atendimento exceda em 100% do prazo original de execução do serviço conforme previsto na seção 7.2 (Condições de Pagamento).
- h. Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento), para cada uso indevido de informações referentes à CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes à CONTRATANTE que a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do contrato. Uso indevido é todo aquele envolvendo informações da CONTRATANTE que não tenha sido por ela expressamente autorizado, seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, ou pelos profissionais por ela alocados para execução do contrato;
- i. Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento) em caso de obtenção de um dos Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 - Condições de Pagamento menor que 0,5 (cinco décimos) por três meses consecutivos ou por 5 meses não consecutivos;
- j. Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 1% (um por cento) em caso de obtenção de um dos Índices de Desempenho previstos na seção 7.2 - Condições de Pagamento menor que 0,3 (três décimos) por três meses consecutivos ou por nove meses não consecutivos;
- k. Será aplicada multa, sobre o valor global do Contrato, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento), por descumprimento de obrigações previstas no Contrato, no Termo de Referência e seus Anexos, não elencadas nesta seção;

12. GARANTIA

12.1 GARANTIA DOS SERVIÇOS (OBJETO)

- a. A garantia dos serviços prestados compreende todo o período de vigência contratual e os 3 (três) meses subsequentes ao término do contrato;
- b. O prazo para correção dos chamados cobertos pela garantia está definido na seção 7.2;
- c. Durante a garantia, os serviços deverão ser prestados nas mesmas condições contratuais, desde que os códigos-fontes não tenham sido alterados por agente externo à CONTRATADA;
- d. Em situações emergenciais, a CONTRATANTE poderá alterar os códigos-fontes dos sistemas, devendo comunicar as alterações à CONTRATADA até o segundo dia útil subsequente à alteração, sem que haja prejuízo da garantia anteriormente mencionada;
- e. Para demandas de garantia, serão abertas Ordens de Serviço sem custo para a CONTRATANTE, devendo ser respeitados os prazos e níveis mínimos de serviço exigidos.

12.2 GARANTIA CONTRATUAL

- a. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor global do Contrato de acordo com o previsto no §3º do art. 70 da Lei nº 13.303;
- b. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual;

c. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- i. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- ii. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- iii. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- iv. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA;

d. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

e. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;

f. No caso de alteração do valor do Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições;

g. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada;

h. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- i. Caso fortuito ou força maior;
- ii. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- iii. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;
- iv. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

i. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

j. Será considerada extinta a garantia:

- i. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato;
- ii. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

13. CRITÉRIOS DA ESCOLHA DA PROPOSTA (CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR)

a. A contratação prevista no presente Termo de Referência se enquadra nos termos da Lei 13.303/2016;

b. A contratação prevista no presente Termo de Referência se dará sob o regime de empreitada por Preço por lote, conforme disposto no artigo 42º da Lei 13.303, Inciso II;

c. A classificação das propostas será pelo critério de MENOR PREÇO POR LOTE, sendo adjudicado à Licitante que apresentar o lance de menor preço e atenda às exigências editalícias;

d. O Preço Global ofertado por cada Licitante será obtido pelo somatório dos preços de cada item do objeto e tal procedimento será consolidado pelo Pregoeiro em documentação específica;

e. Os preços de cada Produto ofertados pela Licitante não poderão superar o orçamento estimado pela Embrapa, para os respectivos produtos;

f. A Justificativa para Aplicação (ou não) do Direito de Preferência – Decreto nº 7.174/2010 – Lei complementar nº 123/2006: Este Pregão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto nº 7.174/2010;

g. Descrição de forma de Aplicação (ou não) da Margem de Preferência – Decreto nº 7.903/2013, Decreto nº 8.184/2014, Decreto nº 8.186/2014 e Decreto nº 8.194/2014.

14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.1. EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ADJUDICADA PARA O LOTE 1

Para fins de execução dos serviços de Suporte e Manutenção das Licenças (suporte nível 4), a CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a alocação de dois (02) profissionais que possam gerenciar os demais recursos alocados para a prestação dos referidos serviços. Estes profissionais deverão apresentar os perfis e experiências detalhados a seguir, além das qualificações mínimas exigidas para cada função. Estas características deverão ser comprovadas mediante apresentação pela CONTRATADA da descrição dos perfis, segundo modelo exigido pela CONTRATANTE, acrescidos das comprovações de experiência (currículo vitae e atestados de capacidade técnica) e vida acadêmica (certificados e diplomas).

As documentações dos profissionais alocados na execução do Contrato, deverão ser enviadas à CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato. A CONTRATANTE realizará a avaliação desses documentos, e, caso algum profissional não atenda aos requisitos ou seja considerado inadequado, a CONTRATADA deverá providenciar sua substituição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Os serviços deverão ser executados exclusivamente por profissionais que possuam os perfis exigidos.

Não será aceito que a CONTRATADA alocue recursos com menor capacitação ou experiência exigida para o perfil.

Os profissionais da CONTRATADA serão periodicamente avaliados pela CONTRATANTE quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços. Se ficar constatada a inabilitação destes profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a CONTRATADA será acionada pela CONTRATANTE para promover a sua substituição.

Nos casos em que seja necessária a substituição pela CONTRATADA de qualquer profissional alocado, esta deverá submetê-la à aprovação prévia da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis, certificando-se que o novo profissional possua perfil igual ou superior ao do substituído, providenciando sua comprovação.

Toda informação referente à CONTRATANTE, da qual a equipe de suporte e sustentação venha a tomar conhecimento no decorrer da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem o consentimento expresso da CONTRATANTE. Além disso, todos os membros da equipe deverão assinar o

documento de ciência do Termo de Sigilo e Confidencialidade na Embrapa no momento de sua alocação no contrato.

O papel de Preposto e Líder de Técnico devem ser desempenhados por profissionais diferentes, sendo proibido o acúmulo de funções por um mesmo indivíduo.

A CONTRATANTE entende como essencial, dadas as características e peculiaridades dos serviços, a alocação dos profissionais com as descrições, formações e experiências conforme detalhadas abaixo:

14.1.1 Preposto

O preposto atuará como representante da empresa CONTRATADA e é responsável por garantir o cumprimento das obrigações contratuais, funcionando como ponto de contato direto entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

O Preposto do contrato será responsável por:

- a. **Gerenciamento Operacional:** Supervisionar e coordenar a equipe de execução dos serviços do objeto contratado, assegurando que as atividades atendam aos prazos, níveis de serviço e padrões de qualidade estabelecidos no contrato;
- b. **Comunicação e Relacionamento:** Manter comunicação constante com a CONTRATANTE, esclarecendo dúvidas, reportando o progresso das atividades e facilitando a resolução de problemas;
- c. **Acompanhamento e Relatórios:** Monitorar a execução dos serviços e documentar as atividades realizadas, preparando relatórios regulares que evidenciem o desempenho, cumprimentos de SLA (Acordo de Nível de Serviço) e outros indicadores contratuais;
- d. **Gestão de Conflitos e Mediação:** Agir de forma proativa na resolução de conflitos que possam surgir durante a execução do contrato, buscando soluções que atendam ambas as partes;
- e. **Cumprimento de Normas e Regulamentos:** Assegurar que a equipe contratada cumpra as normas internas da CONTRATANTE, como segurança da informação, políticas de acesso, entre outras, garantindo conformidade com as políticas de TI da organização.

Para fins de comprovação o preposto deverá:

- a. Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- b. Comprovar experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses no desempenho de função preposto ou similar à de preposto. Serão consideradas funções similares aquelas exercidas como executivo, gerente, coordenador, líder funcional, gerente de contas ou ponto focal de relacionamento entre a CONTRATADA e o cliente.
- c. Apresentar curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital). Deverão constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pela CONTRATANTE. Deverão ser informados para cada experiência:
 - i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
 - ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
 - iii. Período de vigência do contrato;
 - iv. Objeto contratual;
 - v. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

14.1.2. Líder Técnico

Justificativa: Para atendimento à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar um líder técnico que será o ponto focal de suporte e atendimento, com disponibilização de contatos para rápido acesso e escalção de chamados.

Diante do cenário da CONTRATANTE onde a solução S/4Hana contempla 3 macroprocessos implantados, que além da complexidade natural do porte relatado, envolve equipes com diferentes capacidades e formações que juntos e coordenados com a harmonia necessária, necessitam de uma gestão com uma vasta experiência; o Líder Técnico tem um papel estratégico e deve possuir as seguintes habilidades: visão integrada dos processos, controle do SLA definidos em contrato, realizar a gestão de comunicação de forma adequada e assegurar a execução dos processos de TI.

O Líder Técnico será responsável por gerenciar os recursos colocados à disposição da CONTRATANTE no âmbito da frente de Suporte e Manutenção das Licenças.

Para fins de comprovação de experiência o Líder Técnico deverá:

- a. Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- b. Comprovar experiência profissional de no mínimo 8 (oito) anos em função de líder técnico ou similar à de Líder Técnico compatíveis com o objeto (lote 01) deste Termo de Referência;
- c. Apresentar curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital). Deverão constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pela CONTRATANTE. Deverão ser informados para cada experiência:
 - i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
 - ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
 - iii. Período de vigência do contrato;
 - iv. Objeto contratual;
 - v. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

14.2. EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ADJUDICADA PARA O LOTE 2

Para fins de execução dos serviços de Suporte e Sustentação (AMS), a CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a alocação de três (03) profissionais que possam gerenciar os recursos alocados para a prestação dos referidos serviços. Estes profissionais deverão apresentar os perfis e experiências detalhados a seguir, além das qualificações mínimas exigidas para cada função. Estas características deverão ser comprovadas mediante apresentação pela CONTRATADA da descrição dos perfis, segundo modelo exigido pela CONTRATANTE, acrescidos das comprovações de experiência (curriculum vitae e atestados de capacidade técnica) e vida acadêmica (certificados e diplomas).

As documentações dos profissionais alocados na execução do Contrato, deverão ser enviadas à CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato. A CONTRATANTE realizará a avaliação desses documentos, e, caso algum profissional não atenda aos requisitos ou seja considerado inadequado, a CONTRATADA deverá providenciar sua substituição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Os serviços deverão ser executados

exclusivamente por profissionais que possuam os perfis exigidos.

Não será aceito que a CONTRATADA aloque recursos com menor capacitação ou experiência exigida para o perfil.

Os profissionais da CONTRATADA serão periodicamente avaliados pela CONTRATANTE quanto a sua competência técnica para prestação dos atendimentos, segundo as características dos serviços. Se ficar constatada a inabilitação destes profissionais no desempenho das atribuições, a qualquer momento, a CONTRATADA será acionada pela CONTRATANTE para promover a sua substituição.

Nos casos em que seja necessária a substituição pela CONTRATADA de qualquer profissional alocado, esta deverá submetê-la à aprovação prévia da CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis, certificando-se que o novo profissional possua perfil igual ou superior ao do substituído, providenciando sua comprovação.

Toda informação referente à CONTRATANTE, da qual a equipe de suporte e sustentação venha a tomar conhecimento no decorrer da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem o consentimento expresso da CONTRATANTE. Além disso, todos os membros da equipe deverão assinar o documento de ciência do Termo de Sigilo e Confidencialidade na Embrapa no momento de sua alocação no contrato.

O papel de Preposto, do Líder de Manutenção Evolutiva e o de Líder de Manutenção e Suporte devem ser desempenhados por profissionais diferentes, sendo proibido o acúmulo de funções por um mesmo indivíduo.

A CONTRATANTE entende como essencial, dadas as características e peculiaridades dos serviços, a alocação dos profissionais com as descrições, formações e experiências conforme detalhadas a seguir:

14.2.1 Preposto

O preposto atuará como representante da empresa CONTRATADA e é responsável por garantir o cumprimento das obrigações contratuais, funcionando como ponto de contato direto entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

O Preposto do contrato será responsável por:

- a. **Gerenciamento Operacional:** Supervisionar e coordenar a equipe de execução dos serviços do objeto contratado, assegurando que as atividades atendam aos prazos, níveis de serviço e padrões de qualidade estabelecidos no contrato;
- b. **Comunicação e Relacionamento:** Manter comunicação constante com a CONTRATANTE, esclarecendo dúvidas, reportando o progresso das atividades e facilitando a resolução de problemas;
- c. **Acompanhamento e Relatórios:** Monitorar a execução dos serviços e documentar as atividades realizadas, preparando relatórios regulares que evidenciem o desempenho, cumprimentos de SLA (Acordo de Nível de Serviço) e outros indicadores contratuais;
- d. **Gestão de Conflitos e Mediação:** Agir de forma proativa na resolução de conflitos que possam surgir durante a execução do contrato, buscando soluções que atendam ambas as partes;
- e. **Cumprimento de Normas e Regulamentos:** Assegurar que a equipe contratada cumpra as normas internas da contratante, como segurança da informação, políticas de acesso, entre outras, garantindo conformidade com as políticas de TI da organização.

Para fins de comprovação de experiência o Líder de Suporte e Sustentação da Solução S/4Hana deverá:

- a. Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- b. Comprovar experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses no desempenho de função preposto ou similar à de preposto. Serão consideradas funções similares aquelas exercidas como executivo, gerente, coordenador, líder funcional, gerente de contas ou ponto focal de relacionamento entre a CONTRATADA e o cliente.
- c. Apresentar curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital). Deverão constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pela CONTRATANTE. Deverão ser informados para cada experiência:
 - i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
 - ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
 - iii. Período de vigência do contrato;
 - iv. Objeto contratual;
 - v. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

14.2.2. Líder de Suporte e Sustentação da Solução S/4Hana

Justificativa: Diante do cenário da CONTRATANTE onde a solução S/4Hana contempla 3 macroprocessos implantados que além da complexidade natural do porte relatado, envolve equipes com diferentes capacidades e formações que juntos e coordenados com a harmonia necessária, necessitam de uma gestão com uma vasta experiência; o Líder de Manutenção e Suporte tem um papel estratégico e deve possuir as seguintes habilidades: visão integrada dos processos, controle do SLA definidos em contrato, identificação e seleção de recursos humanos adequados à sustentação da solução S/4Hana hospedada na Embrapa, gerenciamento de conflitos, realizar a gestão de comunicação de forma adequada e assegurar a execução dos processos de TI.

O Líder de Suporte e Sustentação da Solução S/4Hana será responsável por gerenciar os recursos colocados à disposição da CONTRATANTE no âmbito da frente de Suporte e Sustentação da Solução;

Para fins de comprovação de experiência o Líder de Suporte e Sustentação da Solução S/4Hana deverá:

- a. Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- b. Comprovar experiência profissional de no mínimo 8 (oito) anos;
- c. Comprovar experiência mínima de 60 (sessenta) meses em Gerenciamento de Serviços de Suporte e Sustentação de Solução S/4Hana;
- d. Apresentar curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital). Deverão constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pela CONTRATANTE. Deverão ser informados para cada experiência:
 - i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
 - ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
 - iii. Período de vigência do contrato;
 - IV. Objeto contratual;

V. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

14.2.3. Líder de Manutenção Evolutiva

Justificativa: A métrica UST permite o controle e a precificação dos serviços de manutenção evolutiva, permitindo que o esforço seja mensurado comparativamente entre situações ou problemas previamente conhecidos, onde o tempo e a complexidade da tarefa são determinantes para a obtenção dos resultados. Apesar da utilização de Unidades de Serviços Técnico (UST) ainda ser considerado inovador, ele busca atender todas as necessidades técnico-operacionais da CONTRATANTE. Sendo assim, de forma a assegurar um padrão mínimo de qualidade, disseminando o conhecimento do processo e facilitando sua fiscalização durante a vigência do contrato é necessário que o profissional alocado para exercer este papel tenha experiência em medições nesta métrica.

Dentre as atribuições do líder de manutenção evolutiva podemos destacar as seguintes atividades: Controle do escopo, custos e prazos acordados das melhorias evolutivas, realizar a gestão de comunicação de forma adequada, assegurar a execução dos processos de TI, especialmente os processos de Gestão de Melhorias Evolutivas e Gestão de Mudanças.

Para fins de comprovação de experiência o Líder Manutenção Evolutiva deverá:

- a. Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- b. Comprovar experiência profissional de no mínimo 8 (oito) anos em função similar à de Líder Técnico compatíveis com o objeto deste Termo de Referência;
- c. Comprovar experiência mínima de 36 (trinta e seis) meses de experiência em estimativas baseadas em metodologia de análise de UST;
- d. Apresentar curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital). Deverão constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pela CONTRATANTE. Deverão ser informados para cada experiência:
 - i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
 - ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
 - iii. Período de vigência do contrato;
 - iv. Objeto contratual;
 - v. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

Os líderes citados acima deverão obrigatoriamente ser contratados por meio de regime CLT ou serem Societários da empresa CONTRATADA.

14.2.4. Equipe técnica que prestará os serviços de suporte e sustentação

A CONTRATADA deverá comprovar a experiência dos profissionais por meio de currículo vitae, devidamente preenchido conforme o Anexo II (Modelos previstos no Edital), acompanhado de registros formais que atestem a experiência profissional, tais como:

- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), para profissionais contratados sob regime CLT;
- Declaração formal emitida pela empresa contratante dos serviços, no caso de consultores atuando como Pessoa Jurídica (PJ).

O currículo vitae deverá conter, obrigatoriamente, os dados da empresa onde os serviços foram prestados, incluindo o nome do gestor responsável e telefone de contato, a fim de possibilitar a realização de diligências.

Deverão ser informados para cada experiência:

- i. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;
- ii. Endereço completo da pessoa jurídica;
- iii. Período de vigência do contrato;
- iv. Objeto contratual;
- v. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

A CONTRATADA deverá dispor em sua equipe de atendimento à EMBRAPA profissionais aptos ao atendimento de cada módulo e submódulo implantado, conforme especificado nos Anexos III (Landscape da Solução) e IV (Módulos e Submódulos Implantados) deste Termo de Referência. Um profissional poderá atender a mais de um módulo e/ou submódulo, desde que atenda às exigências de qualificação técnica previstas neste Termo de Referência para o perfil. O dimensionamento da equipe adicional ficará a critério da CONTRATADA, de modo a assegurar o atendimento integral das demandas e o pleno cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, considerando que a contratação está fundamentada em modelo orientado a resultados, e não na alocação de postos de trabalho.

Cabe ressaltar que a CONTRATADA poderá utilizar profissionais de perfil livre para atividades que suportam a execução do objeto contratado, tais como atividades de triagem de chamados, testes, controle de qualidade dos processos, administração ou documentação. Será exigido o curriculum vitae devidamente preenchido conforme Anexo II (Modelos Previstos no Edital) e a assinatura do documento de ciência do Termo de Sigilo e Confidencialidade na Embrapa.

Os profissionais da CONTRATADA deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

14.2.4.1. Perfil Consultor ABAP:

- a) Atividades: Profissional que efetuará customizações com elaboração de código ABAP. Deve possuir competências para programar e desenvolver software;
- b) Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC em informática, desenvolvimento de sistemas, programação, processamento de dados, sistemas, suporte, eletrônica ou elétrica;
- c) Comprovar experiência mínima de 60 (sessenta) meses de experiência em serviço de customização com elaboração de código ABAP.

14.2.4.2. Perfil Consultor BASIS:

- a) Atividades: Profissional que efetuará atividades de infraestrutura BASIS no ambiente SAP da Embrapa;
- b) Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC em informática, desenvolvimento de sistemas, programação, processamento de dados, sistemas, suporte, eletrônica ou elétrica. Além disso, precisa ter feito realizado curso da Academia SAP BASIS (ou equivalente);
- c) Comprovar experiência mínima de 60 (sessenta) meses de experiência em serviço de suporte de infraestrutura BASIS.

14.2.4.3. Perfil Consultor Funcional:

- a) Atividades: Profissional responsável pela análise dos chamados de melhoria e correção definindo e implementando a solução por meio de parametrização e configuração de módulos do ERP da SAP ou indicando a necessidade de desenvolvimento customizado;
- b) Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC e curso da Academia SAP (ou equivalente) no módulo em que for atuar;
- c) Comprovar, no mínimo, 60 (sessenta) meses de experiência na função de Consultor Funcional SAP, especificamente no módulo e/ou submódulo em que atuará, conforme descrito no **ANEXO IV**.

14.2.4.4. Perfil Consultor SAP *NetWeaver Process Integration (PI)* e *Process Orchestration (PO)*:

- a) Atividades: Profissional responsável por implantar, desenvolver e manter as integrações disponíveis na solução SAP PI/PO;
- b) Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC em informática, desenvolvimento de sistemas, programação, processamento de dados, sistemas, suporte, eletrônica ou elétrica. Além disso, precisa ter realizado curso da Academia SAP (ou equivalente);
- c) Comprovar experiência mínima de 60 (sessenta) meses em integração de sistemas na tecnologia *NetWeaver Process Integration (PI)/Process Orchestration (PO)* e em JAVA.

14.2.4.5 Perfil Consultor Exclusivo:

A CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma exclusiva, pelo menos um profissional Sênior SAP HCM (Human Capital Management) responsável pelos processos que englobam o processamento da folha de pagamento.

- a) Comprovar formação de nível superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC e curso da Academia SAP (ou equivalente) no módulo HCM/PY (Payroll – Folha de Pagamento).
- b) Comprovar experiência mínima de 10 (dez) anos de experiência no módulo/submódulo de HCM/PY (Payroll – Folha de Pagamento).

14.3. HABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

Para qualificação técnica a LICITANTE deverá apresentar os seguintes documentos:

14.3.1. Experiência em Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças em uso da Solução SAP S/4HANA (atendimento nível 4)

No caso de consultoria independente a LICITANTE deverá apresentar atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a experiência mínima de 30 meses nos serviços de suporte, manutenção e desenvolvimento para produtos SAP, conforme descritos no Anexo I (Relação de Licenças), nas mesmas características contidas neste TR.

No caso de a LICITANTE ser fabricante da Solução S/4HANA ou credenciada pela fabricante: Comprovação de que a LICITANTE é fabricante da Solução ERP SAP S/4HANA ou subsidiária brasileira do fabricante ou, ainda, que está credenciada pelo fabricante/subsidiária a comercializar/prestar serviços de suporte e atualização de versão das licenças adquiridas pela CONTRATANTE, bem como autorizada a conceder o direito de utilização e modificação do código-fonte da parte personalizada do software adquirido, seja por parametrização, customização ou qualquer outra forma de modificação.

Justificativa: A exigência de comprovação de aptidão dos licitantes, seja no caso de prestação de suporte técnico realizado diretamente pela fabricante, parceiro autorizado ou por consultoria independente, é fundamental para assegurar a qualidade, confiabilidade e continuidade dos serviços contratados. Essa exigência busca garantir que a empresa vencedora do certame possui as competências técnicas, experiência comprovada e conhecimento específico necessários para atender às necessidades da CONTRATANTE de forma adequada e eficiente.

14.3.2. Experiência em Serviços de Suporte e Sustentação em SAP S/4HANA (atendimento níveis 1, 2 e 3)

Comprovação de aptidão da LICITANTE em prestação de Serviços de Suporte e Sustentação à Solução S/4Hana com as características do objeto da contratação através da apresentação de atestados de desempenho, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para prestação de Serviços de Suporte e Sustentação à Solução S/4Hana adquirida pela CONTRATANTE. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a operação e o processamento com êxito, em todos módulos e submódulos listados no ANEXO IV.

Os atestados deverão comprovar no mínimo 48 meses de experiência em Serviços de Suporte e Sustentação à Solução S/4Hana, onde pelo menos um desses atestados deve comprovar capacidade técnica no módulo HCM, submódulo Payroll, durante 24 (vinte e quatro) meses. Cada um dos demais atestados, de forma individual, deverá comprovar experiência por um período mínimo de 12 (doze) meses nos módulos e submódulos listados no ANEXO IV.

Justificativa: A solução implantada contemplou a simultaneidade dos macroprocessos (Administração e Finanças, Gestão de Pessoas e Patrimônio e Suprimentos) e suas integrações entre esses macroprocessos, como também integrações que foram realizadas com os sistemas do Governo Federal e com os sistemas legados da CONTRATANTE, acarretando em maior complexidade para operação. A manutenção e suporte de 03 macroprocessos simultâneos implica complexidade distinta de prestar serviço para 01 macroprocesso isoladamente. A experiência da Contratante desde a implantação da primeira onda da solução ocorrida em Agosto de 2020, demonstrou que a implantação dos três macroprocessos simultaneamente exige da Contratada, além do conhecimento dos três macroprocessos pelos seus especialistas, demanda também a gestão de integração entre as equipes técnicas para constante avaliação de impactos entre os módulos. De forma a minimizar os riscos de uma prestação de serviço não condizente com as expectativas da Contratante é necessário que a LICITANTE tenha experiência em suporte, manutenção e evolução da solução implantada por um período mínimo de **48 meses** nos macroprocessos elencados nesta seção (14.3.2).

Será aceito o somatório de atestados, ou seja, a apresentação de diferentes atestados que, no conjunto, abrangem os processos indicados nesta seção. Cada atestado deve comprovar no mínimo 12 meses de execução.

14.3.3. Condições Gerais para Habilitação Técnica

Somente serão aceitos atestados emitidos em favor da empresa LICITANTE em nome de sua matriz e/ou filiais.

- a) Dentre os atestados apresentados para atendimento da seção 14.3.2, pelo menos 01 (um) atestado deverá comprovar o suporte e manutenção para um único cliente, em todos os módulos e submódulos listados no **ANEXO IV - Módulos e Submódulos implantados** por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses. A soma dos atestados deverão compor no mínimo 48 meses de experiência da LICITANTE em Serviços de Suporte e Sustentação à Solução S/4Hana;

- b) Não será permitida a apresentação de atestados de empresas do mesmo grupo econômico da LICITANTE. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns, e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e política corporativas;
- c) Os atestados de capacidade técnica devem se referir a experiências que tenham sido executadas pela LICITANTE no Brasil;
- d) Os atestados de capacidade técnica deverão ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que tenham sido receptoras dos serviços prestados e que tenham sido diretamente impactadas pelos serviços da LICITANTE. Não serão aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE. Entende-se por 'impacto direto' a participação da pessoa jurídica no projeto, incluindo a contribuição nas definições e validações dos resultados do trabalho executado pela LICITANTE.

Os atestados de capacidade técnica deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Razão social e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, fax);
- b) Descrição do escopo dos serviços prestados pelo LICITANTE, de forma a comprovar as experiências específicas nas zonas de conhecimento acima descritas. Esta descrição deverá conter dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados para comparação com o escopo aqui licitado;
- c) Local e período de realização dos serviços;
- d) Informações quanto à qualidade do trabalho prestado;
- e) Nome, cargo/função da pessoa que assinar o atestado por parte da empresa atestante, preferencialmente com os seus respectivos canais de contato;
- f) Data de emissão do atestado;
- g) Assinatura do atestante, com validade jurídica, podendo ser realizada de forma eletrônica com certificação digital (ICP-Brasil) ou outro meio que garanta autenticidade, integridade e autoria, nos termos da legislação vigente.

A conformidade dos atestados poderá ser confirmada por meio de diligência, sendo que a sua desconformidade implicará a inabilitação da proposta, sem prejuízo de outras sanções cabíveis em virtude de falsidade das informações prestadas.

A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

15. DADOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas com a execução do contrato correrão à conta do orçamento referente ao exercício de cada contrato.
Fonte de Recurso 100 de cada Unidade Embrapa.

Unidade Orçamentária	PTRES	Natureza da Despesa	Fonte	Centro de Custo	Projeto/Subprojeto
000000	00000	000000-00	0000		se houver
000000	00000	000000-00	0000		...

16. LOCAL DE ENTREGA/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

16.1 Unidade Gestora/Gerenciadora

Nome da Unidade	Endereço	Qtde	Und Medida	Valor Unt (R\$)	Valor Total (R\$)
Embrapa Sede	Endereço: Parque Estação Biológica – PqEB Av. W3 Norte (final), s/nº. CEP 70.770-901 – Brasília-DF CNPJ: 00.348.003/0071-23 Inscrição Estadual: 07.316.897/009-67				

16.2 Unidade Gestora/Gerenciadora

Nome da Unidade	Endereço	Qtde	Und Medida	Valor Unt (R\$)	Valor Total (R\$)
Embrapa					
etc					

17. FISCAL DO CONTRATO

(Vide seção 6.5. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO)

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO (e Ata de Registro de Preço, se for o caso)

(Vide seção 6.2. Prazos e Vigência Contratual)

19. MATRIZ DE RISCOS

19.1 A Embrapa e a CONTRATADA, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante no Anexo VI (DOC SEI n.º 11932396)

19.2. É vedada a celebração de aditivos visando o reequilíbrio econômico financeiro do contrato decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

20. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

INTEGRANTES REQUISITANTES	INTEGRANTES TÉCNICOS - GTI	INTEGRANTES ADMINISTRATIVO - GAC
Elias Linhares Alves Junior - DADM/GADM/GAC/SPAT Matrícula: 333600	Adelina Aparecido Sesconetto (substituto) Matrícula: 134002	Cátia Silva Sales Baldez Matrícula: 338125
André Luiz Lemes Alarcão - DEGI/GCI/GDIR Matrícula: 3140479	Cinara Fernanda Alves de Almeida Carvalho (substituto) Matrícula: 326703	Erivaldo Paiva Anchieta Matrícula: 272061
Flávio Pelegrinelli (substituto) - DEGI/GCI/GDIR/SPN		
Gisele Bittarello - DADM/GADM/GEAF Matrícula: 315237	Dany Régia Querema de Souza Matrícula: 334338	
Tânia Maria Assunção Matos - DADM/GADM/GEAF/SPOF Matrícula: 334596		
Lana Gomes da Silva Timo - DADM/GADM/GGP Matrícula: 339267	Gleice Louise Garcia Costa dos Santos Matrícula: 341027	
Marina Gomes Pereira - GADMGGP/CPR/SET Matrícula: 313918	Rommel Teodoro de Oliveira Matrícula: 349627	

21. APROVAÇÃO MOTIVADA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Com base nas justificativas técnicas e nos argumentos apresentados, aprovo este Termo de Referência.

PAULO SÉRGIO DA SILVA SANTOS

Gerente- Adjunto de Tecnologia da Informação

22. LOCAL E DATA

Brasília-DF, 18 de junho de 2025.

ANEXO I (TR) - RELAÇÃO DE LICENÇAS

Abaixo estão relacionadas as licenças e quantidades referentes ao SAP S/4HANA e demais softwares/soluções da Plataforma Integrada de Gestão Empresarial (ERP) instaladas na EMBRAPA:

A. Produtos SAP:

Código	Produto	Métrica	Qtde Licenças
7018652	SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional Use	Usuários Nomeados	1.076,00
7018653	SAP S/4HANA Enterprise Management for Productivity use	Usuários Nomeados	0
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	Usuários Nomeados	1
7003012	SAP Professional User	Usuários Nomeados	0
7019299	SAP ERP Travel Management component	Usuários Nomeados	7.637,00
7017299	SAP Single Sign-On	Usuários Nomeados	7.637,00
7018703	SAP Access Control for SAP S/4HANA	Usuários Monitorados	7.637,00
7018603	SAP Identity Management	Usuários Nomeados	7.637,00
7019298	SAP ERP HCM component	Usuários Nomeados	7.578,00
7003485	SAP Enterprise Learning Environment	Alunos	7.578,00
7017373	SAP Payroll Processing	Empregados	7.554,00
7009705	SAP Learning User	SAP Learning User	7.554,00
7009814	SAP Financial Closing cockpit	Empregados	7.554,00
7018494	SAP EHS Management, Health and Safety Management	Empregados	7.554,00
7019001	SAP S/4HANA Asset Management for EHS environment mgmt, up to 50 units	Empregados	7.554,00
7018817	SAP S/4HANA Asset Management for EHS health and safety management , first 50 units	Empregados	7.554,00
7018812	SAP S/4HANA Asset Management for EHS incident management, first 50 units	Empregados	7.554,00
ERP Package	SAP ERP Foundation Starter	Unidade	1
7011279	Enterprise Supp Partner Edge for Sybase	Unidade	1
7018639	SAP S/4HANA Finance for cash management (first 10 units)	Receita	24.469.301,70
7018827	SAP S/4HANA Finance for treasury and risk management, first 50 units	Receita	7.938.442,81
7017551	SAP Procurement, extension for Public Sector and Regulated Industries	Volume de Gastos	122.478.058,54
7011638	SAP Extended Procurement	Volume de Gastos	122.478.058,54
7019222	SAP Electronic Invoicing f. Brazil (NFE - Inbound)	Volume de Gastos	184.061.503,91
7019223	SAP Electronic Invoicing f. Brazil (NFE - Outbound)	Receitas	96.255.658,44
7018669	SAP S/4HANA for commercial project management workspaces	Receitas & Despesas	111.721.022,34
7018670	SAP S/4HANA for commercial project cost and revenue planning	Receitas & Despesas	111.721.022,34
7018672	SAP S/4HANA for commercial project issue and change management	Receitas & Despesas	111.721.022,34
7018994	SAP Tax Declaration Framework, eSocial option	Receitas	0,00

7018838	SAP Real Estate Management for SAP S/4HANA, office, retail, and industrial property management option	Usuários Nomeados	118
7018998	SAP Portfolio and Project Management for S/4HANA professional	Usuários	313
7018997	SAP Portfolio and Project Management for S/4HANA standard	Usuários	313
7019212	SAP Enable Now, author option	Usuários Nomeados	10
7019213	SAP Enable Now, consumption option	Usuários Nomeados	10

ANEXO II (TR) - MODELOS PREVISTOS

1. Ordem de Serviço



Gerência-Geral de Governança Corporativa e Informação

Ordem de Serviço

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço é solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

1 - IDENTIFICAÇÃO

Número da OS:

Data de Emissão:

Referente à:

Contrato nº SEI:

Objeto:

Contratada:

Contratante: EMBRAPA

Área requisitante da Solução:

Usuário Solicitante:

Email:

Telefone:

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Quantidade/Volume	Valor Total (R\$)
01					
TOTAL DE ITENS					

3- INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

4 - CRONOGRAMA

Item referente ao Produto / Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
-------------------------------------	-----------------	--------------	--------------

5 - ARTEFATOS / PRODUTOS

FORNECIDOS	A SEREM GERADOS E/OU ATUALIZADOS
------------	----------------------------------

6 - CIÊNCIA

CONTRATANTE Fiscal Requisitante <Nome> Matricula:	CONTRATANTE Gestor do Contrato <Nome> Matricula:	CONTRATADA Preposto <Nome> CPF:
--	---	--

2. Termo de Recebimento Provisório



Gerência-Geral de Governança Corporativa e Informação

Termo de Recebimento Provisório

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório declara formalmente a Contratada que os serviços foram prestados ou os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos em contrato.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº SEI:	Objeto:
Contratada:	Contratante:
Número da OS:	Data de Emissão:
Solução de TI:	

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
01				
TOTAL DE ITENS				

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01/2019 e suas alterações da SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela CONTRATANTE. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até (15% (quinze por cento) do prazo estabelecido para a execução da OS ou do Produto, respeitando-se o período mínimo de até 5 (cinco) dias úteis a contar do Recebimento Provisório), desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

DE ACORDO

CONTRATANTE Fiscal Técnico do Contrato <Nome> Matrícula:	CONTRATADA Preposto <Nome> CPF:
--	---

3. Termo de Avaliação da Qualidade



Gerência-Geral de Governança Corporativa e Informação

Termo de Avaliação da Qualidade

INTRODUÇÃO

O Termo de Avaliação da Qualidade declara formalmente que os serviços passaram pela análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos em contrato.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº SEI:	Objeto:
Contratada:	Contratante:
Número da OS:	Data de Emissão da OS:
Solução de TI:	
Data de entrega:	Quantidade de dias de atraso na entrega:

Justificativas:

Critérios de Aceitação:

Os artefatos/produtos definidos nesta OS estão em conformidade com os padrões estabelecidos no contrato?
() Sim () Não

Data da 1ª Rejeição:
Data de entrega da 1ª correção:

Data da 2ª Rejeição:
Data de entrega da 2ª correção:

Data da 3ª Rejeição:
Data de entrega da 3ª correção:

Avaliação do Nível de Serviço:

1 – Indicador: Número de defeitos:

2 – Indicador: Número de dias de atraso:

3 – Indicador: Número de rejeições parciais:

Observações:

EXECUTADO:

Item	Descrição de Produto e Serviço	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$):
01				
TOTAL				

Observação:

Por este instrumento, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II da Instrução Normativa no 94/2022 e suas alterações da SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, os Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato declaram que o(s) serviço(s) integrantes desta Ordem de Serviço acima identificada estão de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato e foram entregues em conformidade com o que foi solicitado.

DE ACORDO	
FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO <Nome> Matrícula:	FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO <Nome> Matrícula:

4. Termo de Recebimento Definitivo



Gerência-Geral de Governança Corporativa e Informação

Termo de Recebimento Definitivo

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declara formalmente a Contratada que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº SEI:	Objeto:
Contratada:	Contratante:
Número da OS:	Data de Emissão:

Solução de TI:

ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Item	Descrição de Produto e Serviço	Métrica	Quantidade	Total
01				

TOTAL DE ITENS

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso III da Instrução Normativa no 94/2022 e suas alterações da SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, que os serviços e/ou bens integrantes da OS acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima referenciado.

DE ACORDO

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO <Nome> Matrícula:	FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO <Nome> Matrícula:
--	---

5. Modelo de Curriculum Vitae

1. Identificação

NOME COMPLETO:

DATA DE NASCIMENTO:

NACIONALIDADE:

PROFISSÃO:

CPF

E-MAIL

2. Formação

TÍTULO:

INSTITUIÇÃO DE ENSINO:

DATA DE FORMAÇÃO:

TÍTULO:

INSTITUIÇÃO DE ENSINO:

DATA DE FORMAÇÃO:

3. Registro em entidades de classe (Caso não haja registro de entidade de classe para o papel do profissional, este item poderá ser deixado em branco)

ÓRGÃO EMISSOR:

REGISTRO:

DATA DE EMISSÃO:

TÍTULOS:

4. Experiências profissionais

TEMPO TOTAL DE EXPERIÊNCIA:

NOME DO CLIENTE / EMPREGADOR:

CARGO:

NOME DO PROJETO / TRABALHO:

FUNÇÃO E ATIVIDADES EXERCIDAS

PERÍODO DE EXECUÇÃO:

5. Certificações

CERTIFICAÇÃO

EMISSIONA

DATA

6. Idiomas

IDIOMA

PROFICIÊNCIA

7. Habilidades e competências

HABILIDADE E COMPETÊNCIA

PROFICIÊNCIA

Declaro a veracidade das informações prestadas acima sob as penas da lei.
[Local], [dia] de [mês] de [ano]

ASSINATURA

ANEXO III (TR) - LANDSCAPE DA SOLUÇÃO S/4HANA:

Figura I - Landscape:

Definição de novo Landscape							Compatibilidade Navegadores				
DB	Windows	AIX	SUSE SLES	REDHAT	Outros						
Hana				X							
Sybase				X							
Oracle				X							
SQL Server	X										
DB2											
SAP	Windows	AIX	SUSE SLES	REDHAT	Outros						
APPL	X			X	X						
Produtos	DEV	QAS	PRE-Prod	PRD	S.O.						
ECC/HR	X	X	X	X	RedHat 7.6						
S/4HANA	X	X	X	X	RedHat 7.6						
TDF	X	X	X	X	RedHat 7.6						
Trex	X	X		X	RedHat 7.6						
BW/BPC	X	X	X	X	RedHat 7.6						
BO	X	X		X	RedHat 7.6						
GRC/AC-Nfe	X	X		X	RedHat 7.6						
PO Nfe	X	X		X	RedHat 7.6						
PO Integração	X	X		X	RedHat 7.6						
SRM	X	X	X	X	RedHat 7.6						
MDM	X	X	X	X	RedHat 7.6						
Solman	X			X	RedHat 7.6						
SAP Router				X	RedHat 7.6						
TDMS	X	X		X	RedHat 7.6						
Gateway Fiori	X	X		X	RedHat 7.6						
Enable Now	X	X		X	Windows 2012						
SSO	X	X		X	RedHat 7.6						
IDM	X	X		X	RedHat 7.6						
Web Dispatcher	X			X	RedHat 7.6						
							Internet Explorer				
							10	11	Edge	Firefox	
											Chrome
									*ERS 45 >		45 >
									RRC 48 >		
							-	X	X	X	X
							-	X	X	X	X
							X	X	SP04	X	X
							-	-	-	-	-
							X	X	SP04	X	X
							-	X	SP04	X	X
							X	X	SP04	X	X
							X	X	SP04	X	X
							X	X	SP04	X	X
							-	-	-	-	-
							X	SP11	SP17	SP11	SP16
							-	-	-	-	-
							X	X	SP04	X	X
							X	X	SP04	X	X
							-	X	do 25 ao 40	do 52 ao 59	do 57 ao 65
							X	X	SP04	X	X
							X	X	SP04	X	X
							-	X	X	X	X
							Legenda				
							X	Suportado			
							-	Não suportado/Não aplicavel			
							SP<NN>	Suportado com requisito de Support Package da aplicação			

Figura II - Produtos & Versões:

DB	Versão Produto		
Hana	2.00.063		
Sybase	16.0.03.03		
Oracle	12.1.0		
SQL Server	SQL Server 2016		
DB2	N/A		

Produtos	Versões Produtos	Kernel
ECC/HR	SAP ERP	2005
	SAP EHS MGMT. EXTENSION	6.0
	SAP NETWEAVER	7.5
	EHP8 FOR SAP ERP 6.0	EHP8 FOR SAP ERP 6.0
	AC FOR S/4HANA	V8100
S/4HANA	SAP Netweaver	7.5
	SAP FIORI FRONT-END SERVER	4.0
	NW FOR S/4HANA ONPREMISE	1709
	ABAP PLATFORM	1809
	SAP ERP HCM PS LOCBR	608
	S/4HANA ON PREMISE	1709
	SAP FIORI FOR S/4HANA	1709
	S/4HANA ON PREMISE	1809
	AC FOR S/4HANA	V8100
	SAP S/4HANA FOUNDATION	1809
TDF	Sap Netweaver	7.52
	AC FOR S/4HANA	V8100
	TDF	100
Trex	TREX	Revision 7.10.79.00
BW/BPC	SAP Netweaver	753
	BPC4HANA	300
	AC FOR S/4HANA	V8100
	BW4HANA	2023
BO	SAP BusinessObjects	4.2 Support Pack 7 Patch 10
GRC/AC-Nfe	SAP NFE FOR S/4HANA	V8000
	NW AS ABAP	7.52
	AC FOR S/4HANA	V8100
PO Nfe	SAP NetWeaver Process Orchestration	7.5
PO Integração	SAP NetWeaver Process Orchestration	7.5
SRM	SAP SRM (WITH SAP EBP)	7.0 / NW7.01
	SAP NETWEAVER	7.5
	EHP4 FOR SAP SRM 7.0	EHP4 FOR SAP SRM 7.0
	AC FOR S/4HANA	V8100

MDM	SAP NetWeaver Master Data Management	7.02	
	SAP Master Data Management	7.1	
Solman	SAP SOLUTION MANAGER	7.2	753 Patch 500
	SAP NETWEAVER	7.4	
	AC FOR S/4HANA	V8000	
SAP Router			
TDMS	SAP TDMS 4.0	SAP TDMS 4.0	753 Patch 500
	NW AS ABAP	7.52	
	AC FOR S/4HANA	V8100	
Gateway Fiori	NW AS ABAP	7.52	
	SAP FIORI FRONT-END SERVER	4.0	
	SAP FIORI FOR SAP ERP HCM	1.0	753 Patch 500
	SAP FIORI FOR S/4HANA	1709	
	AC FOR S/4HANA	V8100	
Enable Now	SAP Enable Now 1.0	1805	N/A
	Apache Tomcat	8.5	N/A
SSO	SAP Netweaver	7.5	753 Patch 500
IDM	SAP Netweaver	7.5	753 Patch 500
	SAP IDM	800	
Power	SAP Power Designer	16.6	N/A
Web	SAP Web Dispatcher	7.53	N/A

Figura III - Licenças por Ambientes:

Licenças por ambientes				
Produto	Role	Hostname	Código	Descrição
HANA S/4HANA	PRD	srv-hcp-205	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent
S/4HANA	PRD	srv-erp-105, srv-erp-106, srv-erp-107, srv-erp-108, srv-erp-109, srv-erp-110	7018652	SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional use
			7018682	SAP S/4HANA, Developer access
			7018653	SAP S/4HANA Enterprise Management for Productivity use
			7019298	SAP ERP HCM component
			7019299	SAP ERP Travel Management component
			7009705	SAP Learning User
			7017373	SAP Payroll Processing
			7003485	SAP Enterprise Learning Environment
			7018639	SAP S/4HANA Finance for cash management (first 10 units)
			7018827	SAP S/4HANA Finance for treasury and risk management, first 50 units
			7018838	SAP Real Estate Management for SAP S/4HANA, office, retail, and industrial property management option
			7019001	SAP S/4HANA Asset Management for EHS environment mgmt, up to 50 units
			7018817	SAP S/4HANA Asset Management for EHS health and safety management , first 50 units
			7018812	SAP S/4HANA Asset Management for EHS incident management, first 50 units
			7017551	SAP Procurement, extension for Public Sector and Regulated Industries
			7011838	SAP Extended Procurement
			7018998	SAP Portfolio and Project Management for S/4HANA professional
			7018997	SAP Portfolio and Project Management for S/4HANA standard
			7018669	SAP S/4HANA for commercial project management workspaces
			7018670	SAP S/4HANA for commercial project cost and revenue planning
			7018672	SAP S/4HANA for commercial project issue and change management
			7009814	SAP Financial Closing cockpit
			7018868	SAP BusinessObjects Planning and Consolidation ad-on for S/4HANA
			ERP_Package	SAP ERP Foundation Starter
HANA HCM EH&S	PRD	srv-hrp-213	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent
ECC HCM EH&S	PRD	srv-ehp-113	7018494	SAP EHS Management, Health and Safety Management
TREX	PRD	srv-trp-123	ERP_Package	SAP ERP Foundation Starter
HANA SRM	PRD	srv-hsp-218	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent
SRM	PRD	srv-srp-118	ERP_Package	SAP ERP Foundation Starter
HANA BW	PRD	srv-hwp-224	7011540	SAP HANA, Enterprise Edition, up to 10 units
BW/BPC	PRD	srv-bwp-124	7019164	BW/4HANA, up to 16 units
			7017727	SAP Business Plan & Cons, vers f SAP NetWeaver (BPC), Prof Ed
			7017728	SAP Business Plan & Cons, vers f SAP NetWeaver (BPC), Std Ed
HANA SOLMAN	PRD	srv-hsm-226	7018066	SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent
SOLMAN	PRD	srv-sma-126	ERP_Package	SAP ERP Foundation Starter
TDF	PRD	srv-tdp-134	7018993	SAP Tax Declaration Framework, tax crediting and reporting option
			7018994	SAP Tax Declaration Framework, eSocial option
Enable Now	PRD	srv-emp-146	7019212	SAP Enable Now(WPB Producer), author option
			7019213	SAP Enable Now(WPB Producer), consumption option

NFE/GRC	PRD	srv-nfp-156	7019222	SAP Electronic Invoicing f. Brazil (NFE - Inbound)
			7019223	SAP Electronic Invoicing f. Brazil (NFE - Outbound)
			7016867	Electronic services for Brazil (Nota Fiscal eletrônica de Serviço) Inbound
			7016868	Electronic services for Brazil (Nota Fiscal eletrônica de Serviço) Outbound
			7018703	SAP Access Control for SAP S/4HANA
PO Nfe	PRD	srv-pop-161	7015920	SAP NetWeaver Process Orchestration
PO Integrações	PRD	srv-pip-166	7015920	SAP NetWeaver Process Orchestration
HP Load Runner	PRD	srv-lrp-167		SAP Load Runner
Fiori / Gateway	PRD	srv-gwp-174	ERP_Packa	SAP ERP Foundation Starter
Fiori / Gateway	PRD	srv-gwp-175		
Fiori / Gateway	PRD	srv-gwp-176		
Fiori / Gateway	PRD	srv-gwp-177		
SSO	PRD	srv-ssp-178	7017299	SAP Single Sign-On
TDMS	PRD	srv-tsp-182	7011533	SAP Test Data Migration Server
BO / DS / Lumira	PRD	srv-bop-186	7019216	SAP BusinessObjects Enterprise, premium edition (user)
			7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)
IDM	PRD	srv-idp-190	7018603	SAP Identity Management
			7011267	SAP ASE Runtime Edition (CPU License)
SAP WebDispatcher	PRD	srv-swp-197	ERP_Packa	SAP ERP Foundation Starter
SAPRouter	PRD	srv-srp-199	ERP_Packa	SAP ERP Foundation Starter
SAP NetWeaver	DEV	Todas as VM's	7003013	SAP Developer User

(*) A licença ERP_Package é utilizada em diversos produtos que não possui uma licença específica para o produto e são contempladas no pacote.

Figura IV - Dados Técnicos:

Devido ao tamanho da figura, foi gerado um PDF dos dados técnicos e disponibilizado no DOC SEI 11745008.

ANEXO IV (TR) - Módulos e Submódulos implantados

MACROPROCESSO	Módulo/SubMódulo	Processos Embrapa Relacionados
Gestão de Pessoas	OM	Gestão de Quadro; Estrutura Organizacional
	PA	Cadastro;
	e Rec	Recrutamento e Seleção; Carreira e Progressão;
	ECM	Remuneração
	PCP	Planejamento de custo pessoal; Interface com Sistemas (SIAPE, Ceres, Casembrapa);
	BN	Benefícios;
	TM	Gestão de Tempos;
	AV-HAP	Avaliação; Rescisão de Contrato de Trabalho e Licenças e Afastamentos;
	LSO	Acadêmicos; Treinamento;
	PY	Processamento da Folha Normal; Processamento de 13º; Processamento de Acordo Coletivo de Trabalho; Recolhimentos e Obrigações Legais;
	e-Social	Geração de eventos e envio ao Governo
	EH&S	Saúde e Bem-Estar; Segurança do Trabalho;
Administração e Finanças	ESS/MSS	Afastamento do país (expatriado)
	CO	Gerenciamento Contábil; Centros de Custo; Gerenciamento de Cadastros Financeiros.
	FI	Gerenciamento de Cadastros Financeiros; Emissão e recebimento de Notas Fiscais; Obrigações Fiscais e Tributárias
	SD	Comunicação com sistemas municipais e geração de declarações Federais e Estaduais
	BPC	Gerenciamento Orçamentário; (possui integração com sistemas do governo federal, como SIAFI)
	BPC/FM	Gerenciamento Orçamentário; Gerenciamento de Cadastros Financeiros.
	PPM	Gerenciamento Contábil de Ativos;
	PS	Gestão de projetos financeiros
Patrimônio e Suprimentos	TDF	Obrigações Fiscais Acessórias
	FI/AA	Gerenciamento Contábil de Ativos; Gerenciamento Patrimonial.
	MM	Pedidos de Compra e Recebimentos;
	SRM	Gerenciamento de Contratos;
	PS	Gestão de projetos patrimoniais
	PM	

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

(Vide seção 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA)

ANEXO II - PROPOSTA DE PREÇOS



Pregão Eletrônico - Embrapa nº 90003/2025

PROPOSTA DE PREÇOS

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução ERP, SAP S/4HANA para a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA, conforme especificações e condições constantes neste Termo de Referência e em seus Anexos.

Cast Informática S.A.
CNPJ: 03.143.181/0001-01

Brasília/DF, 8 de julho de 2025.

À
EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA – Embrapa

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

Prezados,

Cast Informática S.A., devidamente inscrita no CNPJ/ MF sob o nº. **03.143.181/0001-01**, com sede à **SEPN, quadra 504, Nº 100, Bloco A, Edifício Ana Carolina, 2º andar, Asa Norte, Brasília-DF**, vem, por seu representante legalmente constituído, apresentar sua **PROPOSTA COMERCIAL**, em conformidade com os termos do edital em referência.

Aproveitando a oportunidade, colocamo-nos à disposição de Vossas Senhorias para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA DE PREÇOS

Em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 90003/2025 - EMBRAPA SEDE, apresento nossa proposta de preço para prestação de serviço para prestação de Serviços de Suporte, Manutenção e Sustentação da Solução ERP, SAP S/4HANA para a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA, conforme especificações e condições constantes neste Termo de Referência e em seus Anexos, conforme abaixo especificado:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QUANT	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
01	02	P3.5 - Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	UST	12.000	R\$ 186,39	R\$ 2.236.680,00
02	03	P3.4 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Sustentação da Solução S/4Hana	UN	12	R\$ 190.058,98	R\$ 2.280.707,76
TOTAL DO LOTE 02 (Itens 02+03)						R\$ 4.517.387,76

V. PROCESSO LICITATÓRIO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Preço total GERAL da proposta R\$ 4.517.387,76 (quatro milhões, quinhentos e dezessete mil, trezentos e oitenta e sete reais, e setenta e seis centavos).

Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) DIAS a contar da sua apresentação.

Prazo para entrega dos produtos: Conforme estabelecido nos Anexos deste Edital.

A entrega dos produtos para a Embrapa ocorrerá de acordo com as especificações contidas nos Anexos deste Edital.

Estão incluídos no preço todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxas de administração, materiais e encargos sociais.

Estamos cientes e aceitamos as condições do Edital, especialmente as fixadas para pagamento e entrega dos produtos, contidas na minuta do contrato.

V. Banco: **Santander (033)** Agência: **2269** Conta Corrente: **13000004-9**

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:

RAZÃO SOCIAL: CAST INFORMÁTICA S.A.	CNPJ: 03.143.181/0001-01
LOGRADOURO (RUA, AVENIDA, PRAÇA, ETC.): SEPN, quadra 504, Nº 100, Bloco A, Edifício Ana Carolina, 2º andar, Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70.730-521.	
TELEFONE: 61 – 3429-7300	EMAIL: comercial.governo@castgroup.com.br

	P3.4 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Manutenção da Solução ERP	P3.5 - Relatório contendo todo o trabalho executado para Manutenção Evolutiva
Componente do preço	Percentual do valor total	Percentual do valor total
1. Mão-de-obra	60,45%	60,45%
1.1. Salários	30,18%	30,18%
1.2. Encargos Sociais	13,01%	13,01%
1.3. Outros (benefícios)	17,26%	17,26%
2. Equipamentos (especificar)	0,50%	0,50%
3. Materiais (especificar)	0,00%	0,00%
4. Outros itens de custo (especificar)	0,00%	0,00%
5. Tributos	9,25%	9,25%
5.1. Federais	7,25%	7,25%
5.2. Estaduais	2,00%	2,00%
5.3. Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00%
6. Despesas Operacionais/ Administrativas	24,80%	24,80%
7. Lucro	5,00%	5,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

Convenção Coletiva de Trabalho celebrada entre o SINDICATO TRABALHADORES EMPRESAS E ORGAOS PUBLICOS PROCESSAMENTO DE DADOS **SINDIPD-DF** e SINDICATO DAS EMPRESAS DE INFORMATICA **SINDESEI-DF** do Estado do DISTRITO FEDERAL . Data: 01/Mai/2024.

Brasília/DF, 8 de julho de 2025.

Documento assinado eletronicamente:
ROBERTA REINHER
Data: 08/07/2025 15:47:57-0000
Verifique em: <https://verifica.rj.gov.br>

Cast Informática S.A.
CNPJ: **03.143.181/0001-01**
Roberta Reinher
Gerente de Negócios
R.G.: **6108999332 - SJS/RS**
CPF: **023.875.430-84**

 www.castgroup.com.br

Brasília/DF, 8 de julho de 2025.

À
EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA – Embrapa

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

Prezados,

Cast Informática S.A., devidamente inscrita no CNPJ/ MF sob o nº. **03.143.181/0001-01**, com sede à **SEPN, quadra 504, Nº 100, Bloco A, Edifício Ana Carolina, 2º andar, Asa Norte, Brasília-DF**, vem, por seu representante legalmente constituído, pôr termo encerrar a apresentação da sua **PROPOSTA COMERCIAL**, em conformidade com os termos do edital em referência.

Aproveitando a oportunidade, colocamo-nos à disposição de Vossas Senhorias para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

 www.castgroup.com.br

A execução Físico - Financeira do Contrato se dará conforme a Tabela IV, desde que cumpridas as entregas com qualidade e com os devidos aceites da CONTRATANTE. Os quantitativos de UST mensais poderão variar entre os meses, desde que não ultrapassem o total de 12.000 em 12 meses.

Tabela IV - Execução Físico-Financeira

Serviço	Unidade	Total	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
Lote 2, Item 2 - Relatório de Execução de Serviços de Manutenção Evolutiva (sob demanda)	UST	12.000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Lote 1, Item 1 - Relatórios Mensais de Suporte e Manutenção das Licenças utilizadas na Solução Enterprise Resource Planning (ERP) SAP S/4HANA	UN	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1...
Lote 2, Item 3 - Relatórios Mensais de Suporte Técnico e Manutenção da Solução S/4Hana	UN	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO IV - MATRIZ DE RISCO

Gerência - Geral de Governança Corporativa e Informação

Análise de Riscos

Mapa de Gerenciamento de Riscos de TIC nº 1/2024

INTRODUÇÃO
O gerenciamento de riscos deve ser realizado em harmonia com a Política de Gestão de Riscos do órgão prevista na Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016, registrando-se o alinhamento no Mapa de Gerenciamento de Riscos. - Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos que deverá conter no mínimo: i. identificação e análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, mediante a combinação do impacto e de suas probabilidades, que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC; ii. avaliação e seleção da resposta aos riscos em função do apetite a riscos do órgão; e iii. registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos. - Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos. - O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, - As informações geradas e tratadas no Mapa de Gerenciamento de Riscos poderão ser utilizadas como insumos para a construção da Matriz de Alocação de Riscos, prevista na Lei nº 14.133, de 2021. Referência: Seção IV, do art. 38º da IN SGD/ME nº 94/2022.
1. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Id	Risco	Relacionado ao(à) ¹ :	p ²	i ³	Nível de Risco ⁴ (P x I)	P	I	P*I
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Médio	RISCO ALTO	8	5	40
R02	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem desenvolvidas e manutidas.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Médio	Médio	RISCO MÉDIO	5	5	25
R03	Atraso no processo administrativo de contratação.	Planejamento da Contratação	Muito Alto	Alto	RISCO EXTREMO	10	8	80
R04	Prazo insuficiente para a adequada realização do planejamento da contratação	Planejamento da Contratação	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R05	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Seleção do Fornecedor	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R06	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Seleção do Fornecedor	Médio	Muito Alto	RISCO ALTO	5	10	50
R07	Contratação de FORNECEDOR com baixa qualificação técnica.	Seleção do Fornecedor	Médio	Muito Alto	RISCO ALTO	5	10	50
R08	Baixa qualificação técnica dos PROFISSIONAIS da empresa para execução do contrato.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Médio	Muito Alto	RISCO ALTO	5	10	50
R09	Indisponibilidade de sistemas por erro no desenvolvimento ou falha na aplicação.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Baixo	Muito Alto	RISCO MÉDIO	2	10	20
R10	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	Gestão Contratual	Baixo	Muito Alto	RISCO MÉDIO	2	10	20
R11	Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de controle e de fiscalização.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R12	Descumprimento dos níveis de serviço previstos no Planejamento da Contratação.	Gestão Contratual	Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	8	10	80
R13	Falta de recursos financeiros ou orçamentários durante a execução do contrato.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	8	10	80
R14	Indisponibilidade dos Fornecedores de Requisitos	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R15	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos e Administrativos do contrato.	Gestão Contratual	Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R16	Descontinuidade de alguns módulos da solução implantada	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R17	Não contratação de empresa para suporte ao ERP/SAP		Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R18	Inviabilidade de atualização de versão da solução	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R19	Gestão do Contrato realizada pela equipe de TI	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	8	10	80
R20	Impossibilidade da equipe técnica da Embrapa em avaliar o esforço previsto das melhorias	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Alto	RISCO ALTO	8	8	64
R21	Paralisação de processo de negócio devido a qualidade dos dados mestres	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	8	10	80
R22	Dificuldade de Atendimento a Demandas Contratuais devido a falta de recursos humanos aptos e com disponibilidade para gerir e fiscalizar contrato.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R23	Impossibilidade de Atender Prazos Contratuais devido a muitas alçadas dentro da estrutura organizacional funcional	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R24	Falta de segregação de função durante a concessão de perfil de acesso	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R25	Duplicidade de sistemas para atender à mesma necessidade de negócio, devido à não utilização dos módulos disponíveis no ERP.	Gestão Contratual e Solução Tecnológica	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100
R26	Não utilização de todos os módulos da solução de forma integrada	Fiscais Requisitantes e Alta Gestão	Muito Alto	Muito Alto	RISCO EXTREMO	10	10	100

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

¹ A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

² Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.19).

³ Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

⁴ Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 1, de 2019, art. 2º, inciso XIII).

2. AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

A tabela a seguir apresenta os riscos e os respectivos impactos, danos, ações preventivas, responsáveis e ações de contingência.

N.º Risco	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Dano(s)	Ação Preventiva	Responsável	Ação de Contingência	Responsável
-----------	--------------------	---------------	---------	---------	-----------------	-------------	----------------------	-------------

R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Alto	Médio	1. Aumento de custos pois a ampliação ou modificação do escopo pode gerar despesas adicionais não previstas no orçamento original. 2. Redução da quantidade dos serviços contratados 3. Atraso no cronograma do projeto em virtude da alteração no escopo que pode resultar em prorrogações de prazo, afetando a entrega final dos serviços.	1. Estabelecer, com todas as partes interessadas, um escopo claro e completo dos serviços e etapas a serem executados. 2. Solicitar à contratada na fase de julgamento da proposta de preços o detalhamento da composição dos custos para a prestação dos serviços	Equipe de Fiscalização Técnica Requisitantes da Solução	1. Realizar a revisão e aprovação das alterações pelas partes envolvidas, garantindo que as mudanças sejam controladas e executadas. 2. Negociar com a contratada os termos relacionados à alteração do escopo, visando mitigar impactos no volume ou qualidade dos serviços.	Requisitantes da Solução Gestor do contrato; Fiscal Administrativo;
R02	Falta de clareza pelo requisitante quanto às demandas a serem desenvolvidas e mantidas.	Médio	Médio	1. A falta de clareza nas demandas pode resultar em entregas que não atendem às necessidades do requisitante, levando a retrabalho, atrasos no cronograma e aumento de custos.	1. Organizar reuniões de alinhamento com o requisitante para garantir que todos os requisitos sejam bem compreendidos e documentados de forma clara e detalhada antes do início do desenvolvimento.	Gestores dos Processos de Negócio	1. Acompanhar o desenvolvimento, revisando os artefatos e aprovando cada etapa ou funcionalidade. Isso permite ajustes rápidos em caso de falta de clareza e minimiza o impacto de mudanças tardias.	Gestores de Processo
R03	Atraso no processo administrativo de contratação.	Muito Alto	Alto	1. Período de transição entre a atual contratada com a contratação futura pode ser impactada 2. Inviabilidade de realizar suporte e sustentação da solução	1. Envolver a alta gestão da Embrapa	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Definir prazos internos mais curtos e a designação de responsáveis para monitorar o andamento de cada etapa. 2. Garantir que todos os envolvidos (área jurídica, de negócio e TI) estejam cientes da urgência e priorizem esse processo.	Fiscais Requisitantes Gestor do contrato; Fiscal Administrativo;
R04	Prazo insuficiente para a adequada realização do planejamento da contratação	Muito Alto	Muito Alto	1. Inviabilizar a contratação 2. Má especificação do Termo de Referência 3. Levantamento de preços inadequado, levando a uma contratação superfaturada	1. Definir marcos e prazos para cada etapa (levantamento de necessidades, análise de mercado, elaboração de termos de referência, aprovação interna, etc.). Esse cronograma deve ser revisito e aprovado com antecedência e atualizado regularmente, de forma a antecipar potenciais atrasos e ajustar o planejamento, se necessário.	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Solicitar prorrogação do contrato vigente	Fiscais Requisitantes Gestor do contrato; Fiscal Administrativo;
R05	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Muito Alto	Muito Alto	1. Interrupção de operações internas; 2. Custos adicionais; 3. Visibilidade da Embrapa diante dos fornecedores	1. Atender aos normativos do Governo Federal 2. Realizar benchmark em outras contratações com mesmo objeto	Equipe de Planejamento da Contratação	Corrigir os pontos inadequados e publicar novo pregão	Gerência de contratações
R06	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Médio	Muito Alto	1. Inviabilidade da contratação 2. Falta suporte para processamento da Folha de Pagamento	1. Realizar estimativa de preços de acordo com o praticado no mercado, com maior número de parceiros disponíveis; 2. Inserir margem de segurança na dotação orçamentária para contratação da prestadora de serviço, para suprir oscilações de preços; 3. Informar diretoria da necessidade de complementação orçamentária	Equipe de Planejamento da Contratação	1. da possibilidade de reforço orçamentário para suportar a contratação	Equipe de Planejamento da Contratação
R07	Contratação de FORNECEDOR com baixa qualificação técnica.	Médio	Muito Alto	1. Baixa qualidade do serviço prestado 2. Dificuldade no atendimento das Solicitações da Embrapa 3. Demandas de melhoria ou de correção do sistema não atendidas ou atendidas com baixa qualidade 4. Inexecução contratual. Causa: Modelo de contratação por pregão que possui regras específicas para ampliar a concorrência e restringe a possibilidade de exigência de comprovações e atestados técnicos	1. Deixar claro no Termo de Referência as questões técnicas e tecnológicas específicas da Embrapa irá se deparar bem como o nível de qualidade esperado e as sanções decorrentes de uma possível má prestação de serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Fazer cumprir os critérios estabelecidos no acordo de nível de serviço, proceder com as fases legais no sentido de recuperar a qualidade técnica do contrato ou o encerramento do contrato.	Equipe de Planejamento da Contratação
R08	Baixa qualificação técnica dos PROFISSIONAIS da empresa para execução do contrato.	Médio	Muito Alto	1. Má qualidade das entregas 2. Atraso nos prazos e na execução dos serviços	1. Incluir no processo licitatório cláusulas que exijam o mínimo de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na prestação de serviço da contratada, bem como cláusulas de repreensão e indicadores de qualidade.	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Utilizar das cláusulas contratuais para garantir a execução e entregas de qualidade	Equipe de Planejamento da Contratação

R09	Indisponibilidade de sistemas por erro no desenvolvimento ou falha na aplicação.	Baixo	Muito Alto	1. Interrupção da operação dos processos críticos	1. Validação/homologação das correções realizadas antes da implantação 2. Validação/homologação das melhorias antes da implantação; 3. Ambiente de qualidade espelhado do ambiente produtivo;	Gestores de Processo de Negócio	1. Recuperar backup	Equipe de Tratamento de Incidentes de Rede da Embrapa
R10	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada.	Baixo	Muito Alto	1.Exposição da Embrapa a ações judiciais em função de vazamento de dados pessoais 2. prejuízos à empresa e ao Agro brasileiro em função de vazamento de dados estratégicos. Os dados de pesquisa, de pessoal e financeiros da EMBRAPA, entre outros, são sensíveis e não devem em hipótese nenhuma serem divulgados atentando contra normas de proteção e confidencialidade de informações	1. Incluir no edital e no contrato de prestação de serviços obrigatoriedade de Exigir assinatura de termos de confidencialidade de todos envolvidos na prestação de serviço; 2. Enviar à contratada dados fictícios para serem utilizados nos testes; 3. Prever sanções e penalidades no contrato para caso de exposição indevida de dados da Embrapa	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Abertura de incidente de segurança da informação para a Equipe de Tratamento de Incidentes de Rede da Embrapa, buscando a apuração dos fatos.	Equipe de Tratamento de Incidentes de Rede da Embrapa
R11	Expedição de demandas (solicitações de execução do objeto) além da capacidade de controle e de fiscalização.	Muito Alto	Muito Alto	1. Capacidade produtiva insuficiente 2. Falta de qualidade e/ou não capacidade de atendimento no prazo necessário, com a possibilidade de incorrer em prejuízos financeiros ou multas. 3. Dependência da contratada pela falta de pessoal, sem o conhecimento necessário dos processos do sistema SAP. 4. Falta de capacidade de participação nas decisões do sistema, avaliação dos procedimentos e dos respectivos custos das Manutenções Evolutivas e outras atividades do sistema.	1. Melhoria dos processos de gestão e controle 2. Avaliação da capacidade de demanda 3. Desenvolver o conhecimento da solução SAP dos atores de processo de negócio	Gestores dos Processos de Negócio; Gerente da Gestão de Pessoas	1. Repriorização ou cancelamento de outras atividades e/ou projetos e sistemas, para concentrar na sustentação do sistema SAP.	Supervisor de Processos e Produtos de Software.
R12	Descumprimento dos níveis de serviço previstos no Planejamento da Contratação.	Alto	Muito Alto	1. O não cumprimento dos níveis de serviço acordados pode resultar em serviços prestados de forma insatisfatória, impactando diretamente a operação e os resultados esperados.	1. Definir na fase de planejamento da contratação os níveis de serviço (SLA) no contrato, com indicadores de desempenho mensuráveis e mecanismos de monitoramento contínuo. (isso já tem)	Equipe de Planejamento da Contratação	1. Estabelecer no contrato cláusulas de penalidades para o descumprimento dos níveis de serviço e definir um processo de escalonamento para resolver falhas. Em casos críticos, acionar consultorias ou fornecedores externos para suprir falhas temporárias e evitar interrupções nos serviços essenciais.	Equipe de Planejamento da Contratação
R13	Falta de recursos financeiros ou orçamentários durante a execução do contrato.	Alto	Muito Alto	1. Prejuízo no atendimento das demandas das áreas de negócio. 2. Inviabilizar a execução contratual, inclusive nos seus aditivos (renovações e reajustes contratuais) Detalhamento: A falta de recursos financeiros ou orçamentários geram impacto no planejamento da contratação. A ausência desses recursos torna inviável a execução de todo o processo licitatório.	1. Inserir a previsão da necessidade orçamentária no planejamento e consumo do contrato 2. Negociação junto ao órgão repassador do recurso 3. Certificar com as áreas de Administração e Financeira da empresa a disponibilidade de recursos para essa finalidade.	Gerente de Adm. e Finanças Diretoria Executiva	1. Verificar junto às áreas de negócio a disponibilização desses tipos de recursos para que o atendimento junto à Contratada possa ser executado. 2. Realizar remanejamento de orçamento de outro contrato/fonte/demanda e, caso não seja possível disponibilidade orçamentária, paralisar as demandas para contratada 3. Negociação com a contratada assumindo a probabilidade de pagar multas conforme previsão contratual.	Gestor do Contrato, Gestores do Processo de Negócio.

R14	Indisponibilidade dos Fornecedores de Requisitos	Alto	Alto	1. Suspensão das atividades de requisitos prejudicando a contratada na fluidez da execução da Ordem de Serviço, inviabilizando a execução da demanda. 2. Impacto nos prazos estabelecidos na OS; 3. Dificuldade em manter os profissionais da prestadora de serviços alocados no projeto; 4. A fragilidade no processo de identificação, análise e validação de requisitos decorre de um problema recorrente na empresa, onde a responsabilidade pelos requisitos está concentrada em poucos empregados específicos para cada processo de negócio. Essa centralização limita a disponibilidade de informações e pode comprometer a precisão e a eficiência no atendimento das demandas, gerando dependência de indivíduos e dificultando o processo de continuidade em caso de ausência ou indisponibilidade desses colaboradores.	1. Estabelecer permanentemente o fornecedor de requisitos e seus suplentes, de todos os processos de negócio; 2. Definir no DOD os fornecedores de requisitos e seu suplente, inclusive com definição da quantidade de horas alocadas para execução da demanda; 3. Definir prazo e critérios para atendimento dos requisitos com comprometimento do fornecedor de requisitos e do gestor imediato	Gestores dos Processos de Negócio; Supervisor da área de negócio.	1. Renegociar os prazos do projeto ou melhoria evolutiva com uma nova linha de base.	Gerente do Sistema; Gestor do processo de negócio e Supervisor da área de negócio
R15	Qualificação técnica e operacional insuficiente dos Fiscais Técnicos e Administrativos do contrato.	Alto	Alto	1. Impacto direto em todo o processo de execução e fiscalização contratual; 2. Impossibilidade de identificar os critérios de qualidade do produto estabelecidos em contrato, prejudicando a avaliação técnica; 3. Não aplicação de sanções, notificações e demais ações exigidas em contrato; 4. Má gestão dos recursos financeiros, apostilamentos, aditivos, renovações e demais ações administrativas.	1. Indicar profissionais com expertise em gestão e fiscalização técnica de contratos; 2. Possibilitar capacitação extra da equipe em gestão e fiscalização técnica de contratos, caso seja necessário. 3. Estabelecer rotina para acompanhamento e gestão do contrato utilizando ferramentas de acompanhamento e controle.	Gerência de Contratações e Infraestrutura Gestor do contrato	1. Corrigir os erros administrativos, mapear pontos críticos e identificar ações corretivas.	Supervisor de Processos e Produtos de Software e Supervisão da Gestão de Contratos
R16	Descontinuidade de alguns módulos da solução implantada	Alto	Alto	Gestão de Pessoas: 1. Disfunção dos processos integrados (módulos) Perda de investimento realizado Satisfação de usuários nas UDs Financeiro: a ser respondido pela gerência financeira Suprimentos: a ser respondido pela gerência de suprimentos Patrimônio: a ser respondido pela gerência de patrimônio	1. Elaborar planos de contingência 2. Realizar as análises de risco periodicamente	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva	Financeiro: 1. Utilização dos sistemas do Governo Federal (SIAFI) Gestão de Pessoas: 2. Backups adequados Redirecionar equipes Suprimentos: a ser respondido pela gerência de suprimentos Patrimônio: a ser respondido pela gerência de patrimônio	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva
R17	Não contratação de empresa para suporte ao ERP/SAP	Alto	Alto	1. Impossibilidade de correções; 2. Impossibilidade de implementações/parametrizações para atendimento de demandas legais; 3. Falta de suporte para processamento da Folha de Pagamento;	1. Garantir no orçamento da Embrapa, recurso para execução do contrato 2. Acompanhar a execução e os contingenciamentos orçamentários, de forma a garantir recursos suficientes para execução do contrato;	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva	1. Em caso de falta de recurso orçamentário, fazer gestão junto à Diretoria de Administração para realização de suplementação orçamentária	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva

R18	Inviabilidade de atualização de versão da solução	Alto	Alto	1. Dispendio financeiro para refazer as customizações sobrepostas pela atualização da versão 2. Prejuízo ao negócio pela perda da customização; 3. Não agregação de novas funcionalidades, tais como: atualizações legais, modernização da implementação/performance, novas interfaces/usabilidade. Uma vez atualizada a versão, pode incorrer em sobreposição das aplicações já customizadas, gerando novos custos. Causa: 1. Excesso de customizações	1. Utilização máxima da solução standard	Gestores dos Processos de Negócio	1. Modularização do código personalizado: Desenvolver as customizações em módulos independentes para que possam ser facilmente ativados ou desativados sem impactar a base do sistema. Isso facilita a manutenção e a aplicação de atualizações. 2. Criação de ambiente de teste dedicado: Manter um ambiente de teste onde as atualizações possam ser testadas com as customizações existentes antes de implementá-las no ambiente de produção. Isso permite identificar possíveis incompatibilidades antecipadamente e ajustar as customizações conforme necessário.	Gestores dos Processos de Negócio
R19	Gestão do Contrato realizada pela equipe de TI	Alto	Muito Alto	1. Execução do processo de gestão contratual insuficiente; 2. Má gestão dos recursos financeiros;	1. Conforme preconiza a IN nº 94, designar servidor com atribuições gerenciais da Área Requisitante da solução para atuar na gestão contratual;	Gestores dos Processos de Negócio Requisitantes da Solução	1. Designar um gestor de contratos dedicado e capacitado na área de Compras ou Administração para acompanhar a gestão contratual, com a equipe de TI atuando como suporte técnico. Isso assegura que a equipe responsável pela gestão do contrato tenha experiência em controle de prazos, cumprimento de cláusulas contratuais e análise de performance, enquanto a equipe de TI contribui com o conhecimento técnico necessário para avaliar a execução dos serviços ou fornecimento de produtos.	Gestores dos Processos de Negócio Requisitantes da Solução
R20	Impossibilidade da equipe técnica da Embrapa em avaliar o esforço previsto das melhorias	Alto	Alto	1. Baixa qualidade do serviço 2. Falhas no recebimento dos produtos e serviços 3. Não atendimento dos prazos	1. Capacitar a equipe técnica na aplicação das métricas constantes no Edital. Essa metodologia ajudará a padronizar a avaliação de esforço.	Requisitantes da Solução	1. Incluir cláusulas contratuais que definam métricas claras de qualidade e penalidades em caso de não conformidade, além de auditorias regulares para garantir que os níveis de serviço estejam sendo cumpridos. 2. Utilizar cronogramas detalhados para monitorar constantemente o progresso das entregas e antecipar problemas de atraso.	Requisitantes da Solução
R21	Paralisação de processo de negócio devido a qualidade dos dados mestres	Alto	Muito Alto	1. Interrupção de operações críticas, resultando em atrasos na entrega de produtos ou serviços.	1. Implementar rotinas de validação, limpeza e padronização dos dados mestres. 2. Incluir a definição de responsáveis por cada conjunto de dados, os padrões para nomes, códigos, etc.	Requisitantes da Solução	1. Criar política de backup.	Gestores dos Processos de Negócio Equipe de Infraestrutura de TI Embrapa
R22	Dificuldade de Atendimento a Demandas Contratuais devido a falta de recursos humanos aptos e com disponibilidade para gerir e fiscalizar contrato.	Muito Alto	Muito Alto	1. A inadequada gestão e fiscalização dos contratos pode resultar no descumprimento de obrigações contratuais, levando a sanções, multas, e até mesmo à rescisão contratual por parte do fornecedor. Isso pode comprometer a execução do contrato, gerar custos adicionais e prejudicar a relação com os parceiros.	1. Alocar recursos humanos para gestão e fiscalização de contratos, identificando com antecedência os profissionais necessários e suas respectivas qualificações. 2. Incluir a capacitação contínua da equipe e a criação de um banco de talentos internos para alocar rapidamente recursos aptos, além de estratégias de sobreposição de funções, onde possível.	Diretoria Executiva Chefia Imediata	1. Estabelecer contratos temporários ou terceirização para profissionais qualificados em gestão e fiscalização de contratos, caso haja uma carência de recursos internos. Isso permite manter a continuidade da fiscalização e atendimento às demandas contratuais enquanto se resolve a questão de pessoal. Alternativamente, é possível priorizar demandas contratuais críticas e redirecionar temporariamente recursos de outras áreas para cobrir a falta de equipe.	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva
R23	Impossibilidade de Atender Prazos Contratuais devido a muitas alçadas dentro da estrutura organizacional funcional	Muito Alto	Muito Alto	1. A inobservância dos prazos contratuais devido a demoras em aprovações e decisões pode resultar em penalidades contratuais, como multas por atraso, além de comprometer a reputação da organização. Esse atraso também pode gerar descontinuidade nos projetos e prejudicar o relacionamento com fornecedores.	1. Reduzir o número de alçadas para aprovações contratuais, definição de prazos específicos para cada etapa e uso de ferramentas de automação para acelerar a tramitação de aprovações.	Gestores dos Processos de Negócio	1. Implementar um regime de aprovação provisória ou temporária para demandas urgentes que permita que determinadas alçadas possam ser puladas ou simplificadas em situações críticas.	Gestores dos Processos de Negócio

R24	Falta de segregação de função durante a concessão de perfil de acesso	Muito Alto	Muito Alto	1. Conflito de Interesse	1. Todo chamado de concessão de acesso deve passar pelo gestor do processo.	Gestores dos Processos de Negócio	1. Implementar um processo de auditoria e monitoramento contínuo de atividades dos usuários com perfis de acesso críticos. Este processo envolve o acompanhamento das ações realizadas por usuários com perfis que acumulem funções não segregadas, identificando atividades suspeitas ou que possam representar conflito de interesses. Caso alguma irregularidade seja detectada, os acessos devem ser imediatamente ajustados, e a equipe responsável notificada para revisar a política de concessão de acesso.	Gestores dos Processos de Negócio
R25	Duplicidade de sistemas para atender à mesma necessidade de negócio, devido à não utilização dos módulos disponíveis no ERP.	Muito Alto	Muito Alto	1. Duplicação de Despesas para Mesmo propósito	1. Realizar uma análise de necessidades e funcionalidades do ERP para identificar quais módulos podem substituir sistemas duplicados ou redundantes e garantir que os módulos disponíveis sejam configurados e utilizados de acordo com as necessidades da organização.	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva	1. Implementar uma revisão financeira periódica de todos os sistemas em uso, com o objetivo de identificar e descontinuar sistemas duplicados de mesma função que já possam ser atendidos pelo ERP. Essa revisão pode ser feita com o suporte de uma equipe multidisciplinar (TI, financeiro e operacional) para avaliar a viabilidade e o impacto da desativação dos sistemas duplicados, realocando os recursos para melhorar o uso dos módulos do ERP.	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva
R26	Não utilização de todos os módulos da solução de forma integrada	Muito alto	Alto	1. Prejuízo financeiro decorrente do custo com a contratação de suporte para as licenças que não estão sendo utilizadas 2. Falta de recurso financeiro para outras iniciativas organizacionais.	1. Desenvolver e implementar um programa de capacitação constante para os usuários, acompanhado de materiais didáticos bem estruturados (manuais, vídeos tutoriais e FAQs), garantindo que todos saibam exatamente como utilizar os módulos implantados de forma eficaz. Importante que os instrutores sejam qualificados.	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva	1. Em caso de dúvidas ou dificuldades na utilização dos módulos, solicitar suporte técnico à contratada conforme definido nos processos de TI (atendimento de chamados). 2. Realizar uma análise contínua de como os processos estão sendo operacionalizados, identificando e corrigindo quaisquer lacunas no entendimento ou na sua aplicação.	Gestores dos Processos de Negócio Diretoria Executiva

3. ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS

A tabela a seguir apresenta o Acompanhamento das Ações de Tratamento de Riscos que é um processo contínuo e estruturado de monitoramento e avaliação das ações implementadas para mitigar ou controlar os riscos identificados nesta contratação. Os riscos classificados como 'Muito Extremo' compõe a lista.

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos
01/09/2024	R03	01	Reuniões de monitoramento agendadas pela Diretoria e realizadas semanalmente com todos os envolvidos no processo de contratação.
06/09/2024	R04	01	Prazos estabelecidos pela Diretoria de Administração e Comunicado enviado a todos os empregados com o prazo final para envio do Plano de Contratações Anual 2025. Prazo finaliza em 08/11/2024.
01/09/2024	R05	01	Estudo Técnico Preliminar (11365533), Análise de Riscos (11373293) e Termo de Referência (11374409) com base na legislação vigente. Toda legislação está referenciada nos respectivos documentos.
11/11/2024	R05	02	Pesquisa realizada no https://adm.fontedeprecos.com.br/email-login .
01/09/2024	R11	01	Os processos processos de gestão e controle foram revisados pela equipe de contratação para compor o novo Termo de Referência (11374409).
01/09/2204	R12	01	Os níveis de serviço (SLA) no contrato, os indicadores de desempenho mensuráveis e os mecanismos de monitoramento contínuo foram revisados pela equipe de contratação para compor o novo Termo de Referência.
20/10/2024	R13	01	A necessidade orçamentária no planejamento e consumo do contrato foi inserida no Termo de Referência.
08/10/2024	R13	03	As áreas de Administração e Financeira da empresa elaboraram o Plano de Contratações para 2025.
02/01/2025	R19	01	As Diretorias Executiva e Administrativa e Áreas Requisitantes designarão gestor do contrato após realização do processo Licitatório.
02/01/2025	R21	01	O fiscal requisitante responsável pelos dados mestres desenvolverá rotinas de validação, limpeza e padronização dos dados mestres.
02/01/2025	R22	01	As Diretorias Executiva e Administrativa realizarão a alocação de recursos humanos para a gestão e fiscalização do contrato, após a realização do processo Licitatório.
02/01/2025	R22	02	As Diretorias Executiva e Administrativa poderão consultar o Banco de Talentos da Embrapa para verificar quais profissionais tem capacitação adequada para os perfis de gestão e fiscalização de contrato. O Banco de Talentos é o meio pelo qual estão registrados os talentos internos o que contribui na estratégia de sobreposição de funções de forma eficiente.
02/01/2025	R23	01	A equipe de gestão, fiscalização, administração e os fiscais requisitantes do contrato devem priorizar as assinaturas dos documentos emitidos para a execução dos serviços contratados. Esses documentos incluem, por exemplo: ordens de serviço, termos de recebimento provisório, laudos de avaliação da qualidade, termos de avaliação da qualidade, termos de recebimento definitivo, notas técnicas, despachos, entre outros artefatos necessários.
02/01/2025	R24	01	Os gestores deverão revisar cada chamado, reduzindo o risco de acessos indevidos e garantindo a conformidade com as políticas de segurança da informação.
02/01/2025	R25	01	A Diretoria Executiva deverá formar uma equipe multidisciplinar composta por membros das áreas de TI, usuários-chave e gestores de processos para conduzir uma análise das funcionalidades do ERP.
02/01/2025	R26	01	A Diretoria Executiva criou um grupo de trabalho estudar e avaliar o uso e a continuidade da solução ERP/SAP, por meio da Portaria 919 de 04/09/2023 (Ano XLIX - BCA Nº 43, de 04/09/2023). Assim, é preciso que o resultado dos trabalhos desse grupo sejam de conhecimento das áreas envolvida no processo de contratação.



Documento assinado eletronicamente por **Tenisson Waldow de Souza, Gerente-Geral**, em 22/08/2025, às 13:17, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Osley Hugo de Borba Brito, Gerente-Geral**, em 22/08/2025, às 14:19, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **José Calazans da Rocha, Usuário Externo**, em 25/08/2025, às 08:43, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Victor Marcelino Brito, Analista**, em 25/08/2025, às 10:19, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Alcântara de Camargo, Analista**, em 25/08/2025, às 10:36, conforme art. 6º, parágrafo 1º do Decreto 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.sede.embrapa.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **12340131** e o código CRC **EB458062**.