

**ÓRGÃO CENTRAL DO
SISTEMA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO DE SÃO PAULO – SMTIC**

**ORIENTAÇÃO TÉCNICA - 011
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**Diretrizes para contratos de sustentação de TIC e
similares**

2018

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1 Da execução indireta dos serviços de Tecnologia da Informação	5
2 Do Planejamento da Contratação.....	5
3 Principais Obrigações da contratada.....	6
4 Principais Obrigações do contratante e boas práticas	8
5 Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA)	10
6 Certificações e experiência da contratada	11
7 Da garantia dos bens e serviços	12
8 Dos contratos para serviços em Nuvem.....	12
9 Referências	13

INTRODUÇÃO

O presente documento estabelece diversas diretrizes técnicas, gerais e específicas, para os Órgãos do Sistema Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação - SMTIC da Prefeitura Municipal de São Paulo no tocante a aquisições relativas à Tecnologia da Informação e Comunicação.

Essa Orientação Técnica (OT-11/CMTIC) faz parte das Orientações Técnicas (OT) que foram estabelecidas como instrumento de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Decreto Municipal 57.653, de 07 de abril de 2017, que define a Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O objetivo desta OT é padronizar procedimentos e processos de tomada de decisão, bem como disseminar conhecimentos e estimular boas práticas para que os Órgãos Setoriais possam conduzir suas iniciativas de forma embasada e de acordo com o seu grau de maturidade.

Esta Orientação Técnica contém diversas recomendações e sugestões.

Uma **recomendação** é uma diretriz definida pelo Conselho Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação – CMTIC, e estabelece regras, procedimentos ou critérios a serem seguidos por padrão. Desta forma, a sua não adoção deverá ser justificada tecnicamente.

Uma **sugestão** é uma boa prática validada pelo CMTIC e possui um caráter não vinculante, mostrando alternativas ou conhecimentos que poderão ser úteis na busca de soluções.

Sendo a Tecnologia da Informação e Comunicação temática dinâmica e de soluções em constante evolução e transformação, essa Orientação Técnica poderá ser objeto de revisões posteriores, visando estar atualizada de acordo com os conhecimentos mais atuais e alinhada ao contexto da Prefeitura Municipal de São Paulo.

Não faz parte do escopo desta OT definir, elucidar ou detalhar como é feito administrativamente um procedimento licitatório e suas etapas. Também não faz parte do escopo desta os contratos que tenham por objeto doação, parcerias, convênios e similares.

Em caso de dúvidas, o Portal de Governança de TI (<http://govit.prefeitura.sp.gov.br/>) é o local principal em que elas poderão ser expostas, discutidas e solucionadas, de forma a fomentar o aumento e melhoria de conhecimentos e procedimentos, bem como a sua disseminação.

Além do Portal, O Órgão Central do Sistema Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação está à disposição para dirimir eventuais dúvidas advindas desta Orientação.

Órgão Central - Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC): cgtic@prefeitura.sp.gov.br

1 Da execução indireta dos serviços de Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação (TI) tem se tornado, cada vez mais, elemento indispensável ao alcance dos objetivos organizacionais. No âmbito governamental, a legislação prioriza a execução indireta de tarefas executivas por meio da contratação de empresas para a prestação de serviços, de modo a ganhar especial relevância as contratações de serviços de TI efetuadas pelos órgãos e entidades.

Estas contratações, por sua vez, materializam-se por meio de contratos, que geralmente são decorrência direta do processo licitatório e podem ser conceituados como **todo e qualquer ajuste entre a Administração Pública e particulares, em que há um acordo de vontade e obrigações recíprocas.**

Deste modo, a Administração consegue envidar maiores esforços para satisfazer as necessidades relativas às atividades-fim e efetua a execução indireta, por meio de contratação de terceiros, de atividades-meio.

2 Do Planejamento da Contratação

É importante que a Administração Pública esteja incorporada à capacidade de antecipação de fatos futuros. Planejar é pensar antecipadamente em termos de objetivos e ações.

Planejar a aquisição de bens e contratação de serviços é essencial, é o ponto de partida para uma gestão efetiva diante da máquina pública, onde a qualidade do planejamento ditará os rumos para uma boa ou má gestão.

No tocante à contratação de bens e serviços de TI, é necessário que o objeto a ser contratado esteja aderente aos instrumentos que permeiam o alinhamento estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC e PDSTIC).

Recomendações:

- Analisar, nas contratações de bens ou serviços de TI, se o objeto está aderente ao Plano Diretor Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDSTIC) e, caso aplicável, também com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), de forma a auxiliar no cumprimento dos objetivos organizacionais.

- Para contratações que envolvam o desenvolvimento de sistemas, avaliar a possibilidade de separar, em contratos específicos, o desenvolvimento de sistemas de maior complexidade e/ou de maior importância estratégica, com a finalidade de facilitar a mensuração e o gerenciamento das entregas.

3 Principais Obrigações da contratada

As obrigações a serem cumpridas pela contratada devem ser definidas claramente no edital e no contrato, de modo que seja possível verificar, pelos responsáveis do órgão contratante, se a empresa contratada está efetivamente cumprindo com os seus deveres e obrigações.

Recomendações:

- **Contemplar, em edital e no contrato, as obrigações da contratada, especialmente sobre a necessidade de:**
 - Fornecer aos contratantes, junto com a proposta comercial ou solicitação de medição, em caso de contrato em vigor, os demonstrativos de formação dos preços unitários referentes a cada serviço e sistema objeto da proposta, em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos individuais, vedado o fornecimento de proposta ou solicitação de medição cujos preços sejam formados por agregados de serviços e sistemas.
 - Fornecer aos contratantes todas as informações necessárias para a realização do ateste contratual, definindo também qual a forma e os artefatos em que essas informações serão prestadas.
 - O fornecimento deverá ser feito dentro dos prazos e padrões previstos, podendo ser recusados os artefatos que não estiverem de acordo com os padrões estabelecidos.
 - Prover, sempre que requisitado pelo órgão contratante, detalhamento adicional sobre os preços praticados e serviços executados.
 - Atender aos acordos de níveis de serviço (SLA), conforme item 5 desta Orientação, contendo, no mínimo, o prazo máximo para solução dos problemas e incidentes;

- Manter sigilo e tratamento confidencial de dados e informações do órgão setorial contratante, obtidos devido à relação contratual ou execução de serviços.
- Definir, no início da execução contratual, uma única pessoa como preposto da contratada, que tenha qualificação técnica para gerenciar a execução contratual, sendo que a sua substituição depende de prévia aprovação do substituto pela contratante
- **Não** compreender, em edital ou no contrato, a possibilidade de a contratada:
 - Subcontratar partes de serviço ou fornecimento, salvo autorização expressa do órgão contratante e nos limites previamente admitidos.
 - Renegociar, durante a vigência do contrato, os preços definidos nas cláusulas contratuais, salvo para reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, cenário possível em caso de desequilíbrio gerado por evento econômico extraordinário.
- Obter cotações com preços unitários já consolidados, para facilitar a análise de economicidade da cotação.

Sugestões:

- Mensurar o desempenho dos processos utilizados na prestação de serviços, através de indicadores específicos como disponibilidade, capacidade, incidentes, níveis de serviços e segurança da informação, de forma a auxiliar o órgão contratante na verificação do desempenho e tomada de decisões relacionada à execução do contrato. A título **exemplificativo**, alguns possíveis **indicadores** poderiam ser:
 - ✓ Relação entre solicitações e incidentes atendida dentro do prazo do acordo de nível de serviço estabelecido;
 - ✓ Relação entre pontos de função produzidos e o respectivo tempo despendido;
 - ✓ Relação entre incidentes de segurança de informação e sua criticidade;
 - ✓ Relação entre disponibilidade dos serviços e sistemas e o respectivo tempo indisponível.
 - ✓ Relação entre solicitações e incidentes atendidos na central de atendimento e quantidade de pessoal disponibilizado para essas tarefas;

- Facilitar o acesso às informações relativas ao resultado da medição dos indicadores acordados, através de suas divulgações por iniciativa do próprio contratado, independente de requerimento do contratante.

4 Principais Obrigações do contratante e boas práticas

Além das obrigações da contratada, esta Orientação estabelece, também, as principais obrigações e boas práticas do órgão contratante:

Recomendações:

- Fiscalizar o acordo de nível de serviço estabelecido na contratação;
- Realizar o aceite dos bens, serviços ou sistemas apenas após a efetiva entrega e verificação da quantidade e qualidade, mensurando os resultados efetivos das entregas, individualmente, de cada bem, serviço e sistema objeto do contrato, em nível de detalhamento que permita a identificação das quantidades e preços unitários praticados pelo fornecedor, vedada a formalização de contratos, aceite ou pagamento de bens, serviços e sistemas não individualizados;
- Avaliar na execução contratual se os requisitos técnicos de pessoal exigidos inicialmente estão sendo cumpridos pela contratada, de forma a evitar que os funcionários experientes, usados no início do contrato, sejam movidos rapidamente e substituídos por pessoal menos experiente.
- Evitar, sempre que possível, as seguintes ações por parte da contratante:
 - Realizar pagamentos por mera disponibilização de mão de obra para prestação de serviços (“*body shop*”). Devendo, portanto, prever em contrato os resultados que deverão ser entregues pela contratada;
 - Praticar atos de ingerência na administração da contratada, através de atos de subordinação ou vinculação hierárquica dos empregados da contratada;
 - Realizar a contratação que tenha por objeto atividades que envolvam tomada de decisão, definição de política de segurança da informação,

coordenação, supervisão ou consideradas estratégicas para o órgão contratante.

Sugestões:

- Para a contratação de **serviços de infraestrutura de redes, servidores e desenvolvimento de sistemas:**
 - Sempre que possível, deverá existir uma ferramenta que permita ao órgão contratante acompanhar a execução dos serviços realizados pela contratada.
 - Sempre que houver infraestrutura e espaço disponíveis, estabelecer que a equipe contratada ficará fisicamente nas dependências do órgão contratante e não da empresa contratada, ressalvados os casos em que a relação custo-benefício não seja vantajosa à Administração.
 - Deixar expresso em contrato que, de acordo com o Artigo 4º da Lei Federal n.º 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, o contratante tem direito à propriedade de todos os produtos desenvolvidos pela contratada².
 - Exigir da contratada a documentação das especificações e requisitos dos equipamentos utilizados para suportar a prestação dos serviços, com a finalidade de dimensionar a capacidade atual e facilitar a sua previsão em uma eventual troca de fornecedor.
 - Indicar em contrato que as eventuais atualizações e lançamento de versões de softwares estão inclusos no preço da proposta, enquanto as necessidades de manutenção forem remuneradas.
 - O contrato deverá indicar que é de responsabilidade da contratada notificar o cliente quando houver falha de segurança conhecida ou descoberta em seu sistema, juntamente com um plano de ação corretiva.

² O *caput* do artigo, *in verbis*: “Salvo estipulação em contrário, pertencerão exclusivamente ao empregador, contratante de serviços ou órgão público, os direitos relativos ao programa de computador, desenvolvido e elaborado durante a vigência de contrato ou de vínculo estatutário, expressamente destinado à pesquisa e desenvolvimento, ou em que a atividade do empregado, contratado de serviço ou servidor seja prevista, ou ainda, que decorra da própria natureza dos encargos concernentes a esses vínculos.” (grifo para fins desta OT)

5 Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA)

O acordo de nível de serviço (ANS ou *Service Level Agreement* - SLA) é um acordo entre a contratada e a contratante (Órgão Setorial), que estabelece os serviços que a contratada irá prestar, metas e mensuração de desempenho.

O ANS permite que a contratante verifique se o fornecedor está cumprindo o que foi previamente estabelecido, e aplique as sanções definidas no contrato, quando necessário.

Os acordos de nível de serviço podem variar conforme a realidade de cada órgão, podendo envolver disponibilidade, codificação, conformidade de documentos, aderência aos requisitos, cumprimento de prazos, entre outros.

Recomendações:

- Estabelecer na contratação um acordo de nível de serviço mensurável e que o órgão setorial municipal tenha capacidade de fiscalizá-lo, contendo, no mínimo, o prazo máximo para solução de incidentes e dispondendo especialmente sobre:
 - Listagem e descrição do nível de serviço acordado;
 - Horário do serviço;
 - Definição do que é aceitável (critérios de aceitação);
 - Listagem e descrição das não conformidades;
 - Implicação de não conformidades (por exemplo, critério de descontos no pagamento);
 - Prazo máximo para correção de problemas e incidentes;
 - Necessidade de treinamento, consultoria e atendimento ao cliente;
 - Caso a contratada seja responsável por responder às reclamações dos usuários sobre a prestação dos serviços, exigir em contrato que uma cópia de todas as reclamações e respostas devem ser encaminhadas à contratante;e
 - Penalidades ou retenções de pagamento, conforme aplicável, em caso de descumprimentos.

6 Certificações e experiência da contratada

Quando certificações são exigidas das empresas, como o CMMI³ ou o MPS.BR⁴, os riscos inerentes à contratação são menores para o órgão, pois significa que a empresa possui um determinado nível de maturidade organizacional.

Além disso, a experiência da empresa também auxilia na minimização de riscos por parte da contratante, pelo fato de já possuírem conhecimento relacionados ao objeto do contrato, trazendo consigo lições aprendidas, sabendo como evitar e corrigir não conformidades, lidar com situações difíceis similares e possuir informações sobre casos de sucesso que elas mesmas participaram. Ou seja, por serem capacitadas e terem experiência, há maiores chances de desenvolverem a solução com a qualidade esperada pelo órgão contratante.

Uma análise semelhante pode ser feita em relação à exigência de profissionais certificados e com experiência. Ou seja, ao se exigir certificações e experiência, os riscos diminuem para a contratante e a qualidade da prestação de serviço tem maior possibilidade de estar de acordo com o esperado.

Além disso, a depender do modelo de contratação, em caso de não exigência dos requisitos acima citados, as empresas tendem a reduzir drasticamente o preço ofertado, não levando em consideração a capacitação dos profissionais (ou a falta de capacitação) para executarem as tarefas exigidas pelo órgão, podendo resultar na baixa qualidade dos serviços e o conseqüente não atendimento ao interesse público.

Por outro lado, quando certificações e experiências são exigidas na contratação, as opções do mercado acabam ficando mais restritas. Algumas empresas, que também teriam a capacidade de desenvolver a solução com a mesma qualidade de outras certificadas e experientes, não poderiam concorrer.

Deste modo, o órgão contrante precisa estabelecer um parâmetro razoável e justificado entre as exigências estabelecidas e a respectiva restrição de competitividade que porventura possa ocorrer.

³ *Capability Maturity Model Integration* ou Modelo Integrado de Maturidade em Capacitação consiste em um modelo de maturidade de processos de *software*.

⁴ Melhoria de Processo de Software Brasileiro consiste em um modelo de maturidade de processos de *software*.

Sugestões:

- Avaliar, por meio de análise de viabilidade e da correlação de fatores como complexidade, criticidade e tecnologia adotadas pela solução, se há necessidade de exigir certificações e experiências para a contratação.

7 Da garantia dos bens e serviços

A garantia dos bens e serviços é de suma importância para diminuir os riscos do órgão público relacionados a vícios ou defeitos que se tornam evidentes somente **após o aceite do produto ou encerramento do contrato**.

O artigo 69, da Lei 8.666/93, é o fundamental legal para o estabelecimento de eventuais garantias:

Art. 69. O contratado é obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

Sugestões:

- Definir, em edital e no contrato, um período razoável de tempo para garantia, período no qual o contratado arcará com quaisquer ônus provenientes de correção de vícios ou defeitos que se tornaram aparentes, inclusive após o aceite do produto ou término do contrato.

8 Dos contratos para serviços em Nuvem

A Orientação Técnica 009 – Da aquisição dos serviços de computação em nuvem apresenta boas práticas para servir como diretriz de apoio à tomada de decisão na contratação e uso de serviços de computação em nuvem na Administração Municipal.

Em relação ao escopo desta Orientação (diretrizes para contratos relacionados à TI), a Orientação Técnica 009 elenca um conjunto de sugestões e recomendações que tem por objetivo assessorar os órgãos na

elaboração do Edital ou Termo de Referência, inclusive relacionando cláusulas segundo o seu grau de importância.

9 Referências

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Instrução Normativa Nº 05, de 26 de maio de 2017. Disponível em: <<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/legislacao/instrucoes-normativas/760-instrucao-normativa-n-05-de-25-de-maio-de-2017>>.

BRASIL. Lei N. 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8666cons.htm>.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). *TC 013.463/2017-9 – Relatório de Auditoria do Tribunal de Contas da União*. Brasília, 2017. p.88. Disponível em: <<http://www.convergenciadigital.com.br/inf/013463-2017-9%20serprodataprev.pdf>>.

GARTNER. *Contract Review Checklist*. 6 de dezembro de 2017. Disponível em: <<http://www.gartner.com>>.

_____. *Outsourcing Contract — Fees and Payment Terms*. 30 de setembro de 2015. Disponível em: <<http://www.gartner.com>>.

_____. *Outsourcing Contract Research Index*. 2016. Disponível em: <<http://www.gartner.com>>.

_____. *Use These 10 Contracting Steps to Dramatically Reduce Your Application Implementation Project Overruns*. 1º de novembro de 2017. Disponível em: <<http://www.gartner.com>>.