



## **ANEXO I**

### **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**Contratação de licenças de uso e serviços da solução  
Oracle Aconex**

#### **ADITAMENTO 1**

## Índice

1. Objeto.....	3
2. Programa de Atualização Tecnológica .....	3
3. Produtos .....	3
3.1 Provisão de licenças de uso .....	3
3.2 Fornecimento de atualizações.....	4
3.3 Requisitos funcionais .....	4
3.4 Requisitos não funcionais.....	6
3.5 Gestão de modificações.....	9
3.6 Estações de trabalho do ambiente tecnológico de ITAIPU .....	9
4. Serviços de Sustentação .....	10
4.1 Ordem de Serviço .....	11
4.1.1 Emissão de Ordem de Serviço .....	11
4.1.2 Aceitação dos serviços .....	12
4.1.3 Folha de Registro de Ocorrências .....	13
4.1.4 Medição dos serviços .....	13
4.1.5 Conclusão da Ordem de Serviço .....	14
4.1.6 Acompanhamento da execução das Ordens de Serviço.....	15
4.1.7 Gestão de Mudanças.....	16
4.2 Serviço de capacitação técnica.....	16
4.3 Serviço de suporte técnico .....	17
4.3.1 Medição do serviço .....	18
4.4 Acordo de Níveis de Serviço.....	19
4.4.1 Serviços de Aconex na Nuvem .....	19
4.4.2 Serviço de capacitação técnica .....	20
4.4.3 Serviço de suporte técnico.....	20
4.5 Profissionais.....	22
4.5.1 Perfis.....	23
4.5.2 Substituição.....	24
5. Local e Horário de Execução dos Serviços .....	24
6. Garantia .....	24
7. Condições Gerais .....	25
8. Requisitos de Sustentabilidade .....	25

## 1. Objeto

Contratação de licenças de uso e serviços da solução Oracle Aconex, na modalidade Software como Serviço - SaaS (Software as a Service), baseada em nuvem (Cloud), como plataforma para gestão de engenharia do Projeto de Atualização Tecnológica da Usina Hidrelétrica de Itaipu, por um período de 36 meses e de acordo com as condições estabelecidas na Especificação Técnica.

## 2. Programa de Atualização Tecnológica

O Programa de Atualização Tecnológica (PAT) da Central Hidrelétrica ITAIPU compreende a avaliação e substituição sistêmica de equipamentos e sistemas de supervisão, controle, proteção, monitoramento, medição e suas respectivas interfaces com os processos de geração, subestações, vertedouro, equipamentos auxiliares da barragem e da casa de máquinas. Este programa demandará um nível extremamente complexo de gestão, elaboração, análise e modificações de projetos de engenharia devido ao tempo de execução, com uma previsão de mais de 10 anos, recursos envolvidos, volume de informações e tecnologia.

Conforme informado pelo fabricante da solução Oracle Aconex, a política de custos para os produtos solicitados está relacionada aos montantes totais dos projetos nos quais essa solução será usada como ferramenta de gestão. Para o período dos próximos 36 meses, estima-se uma execução de projetos de até US\$ 150.000.000 (CAPEX), correspondendo principalmente à execução do Programa de Atualização Tecnológica.

## 3. Produtos

### 3.1 Provisão de licenças de uso

A CONTRATADA deve fornecer a solução Oracle Aconex, em quantidade ILIMITADA de licenças, no tenant que a ITAIPU Binacional já possui atualmente, com os módulos listados na Tabela 3.1. Esta solução deve proporcionar a capacidade de criar ambientes que sirvam como Produção, Homologação, Testes e Capacitação.

Tabela 3.1: Módulos da solução Aconex

Produto	Quantidade	Período
B95679 - Oracle Aconex Enterprise Cloud Service	Ilimitado	36 meses
B91464 - Oracle Aconex Model Coordination Enterprise Cloud Service	Ilimitado	36 meses
B92439 - Oracle Aconex Scheduled Archive Enterprise Cloud Service	Ilimitado	36 meses

Descrição dos módulos:

- **B95679 - Oracle Aconex Enterprise Cloud Service:** Plataforma SaaS, neutra, acessível na nuvem e disponível para dispositivos móveis, que permite a colaboração entre organizações com funcionalidades de gestão documental (documents), fluxos de trabalho (workflows), diretório de projetos (directories), tarefas (tasks), correio

(mail), licitações (tenders), pacotes (packages), campo (field), documentos do fornecedor (supplier documents), contratos (contracts), acesso móvel (Mobile), APIs para integrações, explorador de modelos (model explore), Verificação em 2 Etapas Organizacional (Organizational 2-Step Verification), Verificação em 2 Etapas no Nível do Projeto (Project-level 2-Step Verification), Login Único (SSO - Single Sign On), gestão de comunicações, formulários de processos e geração de relatórios de processos

- **B92439 - Oracle Aconex Scheduled Archive Enterprise Cloud Service:** Proporciona funcionalidades adicionais ao Oracle Aconex Core para gerar automaticamente uma cópia das informações do projeto no Oracle Aconex Core em um servidor local. Inclui um aplicativo de software para gerenciar o download e sincronização dos dados do projeto (transmitir, receber e redigir minutas de e-mails, documentos registrados e logs de eventos). Todos os custos relacionados ao licenciamento de softwares complementares (servidor de aplicativos, banco de dados, etc.) necessários para o funcionamento adequado do aplicativo são de responsabilidade da CONTRATADA.
- **B91464 - Oracle Aconex Model Coordination Enterprise Cloud Service:** Módulo que simplifica a visualização de desenhos 2D e modelos 3D conectando equipes de trabalho, permitindo colaboração, revisão, medições online, verificação de interferências e anotações (markups) com todos os participantes do projeto. A ferramenta funciona com um formato neutro de visualização do mercado, como IFC e BCF.

### 3.2 Fornecimento de atualizações

Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deve:

- Disponibilizar informações sobre as atualizações do software, novas versões e/ou liberações (releases), e o hardware homologado mais recente para a solução;
- Fornecer e implementar as atualizações de software e hardware mais recentes da solução, incluindo a revisão dos respectivos manuais técnicos e artefatos produzidos na execução dos serviços contratados com base em versões anteriores da solução.

Todos os custos de implementação das atualizações serão de responsabilidade da CONTRATADA.

A critério da ITAIPU, poderá ser solicitado à CONTRATADA o acompanhamento presencial junto aos usuários por um período de até 5 (cinco) dias úteis, sem custo adicional, após a instalação das atualizações.

Com as atualizações, devem ser entregues todos os manuais de operação e utilização, e demais literaturas técnicas pertinentes.

### 3.3 Requisitos funcionais

A solução Oracle Aconex deve atender os seguintes requisitos funcionais, relacionados à documentação:

- Codificação automática de documentos de acordo com atributos e número sequencial único;

- Upload de documentos em lote via MS Excel;
- Download de documentos em lote;
- Visualização online de documentos Microsoft Office e PDF;
- Carga de lista mestre de documentos (apenas atributos);
- Geração de guia de transporte e as-built;
- Opção de bloqueio de documentos;
- Criação de metadados de documentos personalizado (disciplina, área, tipo, estado, etc.);
- Busca por metadados de documentos;
- Salvar buscas mais frequentes de documentos;
- Configuração de colunas na lista de documentos;
- Armazenamento do histórico de documentos;
- Log de auditoria dos documentos com informações de upload (quem/quando) download (quem/quando);
- Criação de pacotes de documentos (para revisão, para handover, etc.);
- Armazenamento de todos os documentos sem possibilidade de exclusão para total rastreabilidade;
- Gestão automática de versões de documentos;
- Gestão/rastreabilidade de revisões dos documentos;
- Inclusão de markups e comentários em documentos online.

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos funcionais, relacionados à comunicação:

- Criação de formulários personalizados para digitalização dos processos envolvendo as equipes da ITAIPU e seus contratados, os quais são realizados por e-mail e anexos, como: mensagens, solicitações de esclarecimentos, instruções de construção, etc.;
- Emissão de número de registro único por mensagem;
- Lista de mensagens enviadas/recebidas pelo sistema;
- Notificações por e-mail;
- Rastreabilidade de todas as mensagens enviadas e recebidas pelo sistema;
- Armazenamento de todas as mensagens sem possibilidade de exclusão para total rastreabilidade;
- Configuração de colunas na lista de mensagens;
- Salvar as buscas mais frequentes de mensagens.

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos funcionais, relacionados ao workflow:

- Criação e edição gráfica e simples de workflows de revisão de documentos;
- Criação de etapas que se executam em paralelo nos workflows;
- Definição de SLAs (duração) por etapa do workflow;
- Atribuição de mais de um responsável por etapa de um workflow;
- Atribuir grupos de usuários às etapas do workflow;
- Acompanhamento em tempo real de todos os workflows;
- Rastreabilidade total com histórico dos workflows;
- Bloqueio automático de documentos em um workflow;
- Inclusão de markups e comentários em documentos online;

- Ativação de workflows de revisão de múltiplos documentos.

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos funcionais, relacionados a modelos:

- Visualização e navegação (rotação e zoom) em modelos BIM através do navegador e por dispositivos móveis a partir de arquivos RVT e IFC 2x3, IFC4;
- Importação de problemas no formato BCF 2.0, 2.1;
- Exportação de problemas no formato BCF 2.1 e MS Excel;
- Coordenação de modelos BIM com integração nativa com as ferramentas de projeto e design mais utilizadas no mercado, como Autodesk e outras;
- Vinculação de arquivos já carregados no sistema aos objetos do modelo para referência;
- Identificação de problemas, definição de responsável e prazo para solução a partir do modelo;
- Possibilidade de compartilhar os modelos com todos os envolvidos no projeto;
- Possibilidade de realizar seções nos modelos;
- Possibilidade de realizar medições de equipamentos e peças no modelo 3D;
- Gestão de prazos e responsáveis por problemas e não conformidades;
- Painéis de controle para a coordenação BIM;
- Rastreabilidade em todo o processo de coordenação BIM.

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos funcionais, relacionados ao trabalho de campo

- Gestão de prazos e responsáveis por pendências, problemas, defeitos e não conformidades;
- Criação de formulários de listas de verificação personalizados;
- Captura de fotografias de problemas, defeitos e não conformidades por meio de dispositivos móveis;
- Criação de estrutura de áreas do projeto para identificação de inspeções e problemas;
- Inspeção offline com sincronização automática ao obter conexão à Internet;
- Emissão de relatório diário de obra.

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos funcionais, relacionados a relatórios:

- Dashboard nativo com indicadores de todos os módulos do sistema (documentos, mensagens, problemas, inspeções, fluxos de trabalho, etc.);
- Criação de relatórios com layouts personalizados;
- Opção de drill down para obter mais detalhes nos relatórios;
- Exportação de relatórios nos formatos: PDF, HTML, CSV e MS Excel;
- A solução deve exibir todas as ações (aprovações, revisões de documentos, etc.) que estão sob a responsabilidade do usuário, com seus prazos, na página principal.

### 3.4 Requisitos não funcionais

A solução Oracle Aconex deve atender aos seguintes requisitos não funcionais:

- A solução deve ser instalada em um data center supervisionado profissionalmente, 24x7, certificado pela ISO 27001. A CONTRATADA deve informar a(s) cidade(s) e país(es) onde estão localizados os data centers. Outros requisitos:
  - Monitoramento por vídeo;
  - Controle e sensores biométricos para entrada e saída;
  - Dispositivos "anti-tailgating";
  - Rack de servidor com suporte sísmico;
  - UPS e Geradores de Backup;
  - Ambiente redundante controlado por HVAC;
  - Aviso antecipado para detecção de fumaça;
  - Monitoramento das operações do servidor;
  - Oficiais de segurança no local;
  - Alarmes e sensores de segurança;
  - Alta segurança em gaiolas fechadas.
- A solução deve funcionar em conformidade com a ISO19650, que contém diretrizes de gestão de informações durante a fase de desenvolvimento do empreendimento, entrega de ativos, gestão de informação para operações; troca de informações entre as partes interessadas e segurança da informação;
- A solução deve funcionar em conformidade com o selo BSI Kitemark (Certificação Kitemark do British Standards Institution), que certifica a colaboração em todo o ciclo de vida do projeto com segurança dos dados e adequação às normativas relacionadas a softwares e à plataforma BIM;
- A solução deve ser monitorada em regime 24x7 (armazenamento de matriz RAID, servidores de aplicação, firewalls, roteadores, LB, switches, redes para verificações de heartbeats, análises automatizadas de logs, etc.);
- A solução deve fornecer redundância completa e em tempo real no data center do host;
- A solução deve realizar backup dos dados em um local fisicamente remoto do data center do host principal;
- A solução deve oferecer um nível de disponibilidade de 99,5%, 24 horas por dia, 7 dias por semana, apresentando estatísticas de tempo de atividade dos últimos 3 (três) anos de operação, além de qualquer outra evidência de suporte à qualidade do serviço, incluindo o SLA (Acordo de Nível de Serviço);
- A solução deve estar coberta por um plano integral de recuperação de desastres, indicando as diretrizes para o Disaster Recovery;
- A solução deve ser resiliente;
- A solução deve ser escalável;
- A solução deve ser otimizada para grandes volumes de dados e documentos, sem degradação de performance;
- A solução deve suportar autenticação via SSO com protocolo SAML 2.0;
- A solução deve atender aos seguintes requisitos de segurança:
  - Certificação ISO 27001 para práticas de segurança em sistemas de informação;
  - Aplicação hospedada em data centers que atendem às práticas padrão TIA 942 III ou superiores;
  - Segregação física entre os data centers de produção e recuperação de desastres;
  - Chaves SSL de 2048 bits para todo o tráfego HTTPS;

- Configuração de autenticação em 2 fatores;
- Definição de senha de usuário forte e tempo de expiração;
- Definição de acessos ao nível de projeto;
- Definição de acessos ao nível de documento;
- Acesso através de permissões por colaboradores, clientes e fornecedores.
- A solução deve suportar número ilimitado de documentos;
- A solução deve suportar número ilimitado de projetos;
- A solução deve suportar número ilimitado de usuários;
- A solução deve suportar capacidade de armazenamento ilimitada (storage);
- A solução deve suportar número ilimitado de arquivos;
- A solução deve suportar qualquer tipo de arquivo;
- A solução deve fornecer uma cópia local precisa e pesquisável de todas as correspondências e documentos do projeto da organização, incluindo seus metadados. Deve ser possível criar um arquivo em qualquer estágio do projeto, em intervalos regulares ou ao final do projeto, conforme necessário. Esse arquivo deve estar disponível durante e após a conclusão do projeto. A funcionalidade de arquivamento deve incluir ferramentas offline que permitam a busca, recuperação e segmentação das informações do projeto para tratar reclamações ou investigações posteriores ao projeto.
- A solução deve suportar internacionalização (multi-idioma): deve suportar os idiomas português e espanhol. Todas as telas e mensagens devem ser exibidas em português ou espanhol, conforme a preferência do usuário autenticado.
- A solução deve oferecer integração com todos os sistemas internos da ITAIPU, tanto consumindo quanto expondo funcionalidades/serviços via API. A atualização e adequação das APIs da solução para garantir a integração é responsabilidade da CONTRATADA.
- A solução deve fornecer integração com ferramentas de e-mail Outlook;
- A solução deve fornecer integração com ferramentas Oracle Primavera (Unifier, P6, etc.);
- A solução deve fornecer integração com o Active Directory (AD);
- A solução deve fornecer integração com o Portal de Assinatura Digital de Itaipu - Certisign;
- A solução deve conter ajuda online, no formato PDF, para cada processo de negócio implementado. Esta ajuda deve explicar o funcionamento do processo no contexto da implementação na Itaipu, e o conteúdo deve estar disponível em português e em espanhol. O cabeçalho do formulário PDF deve conter dois links, "Ler em português" e "Ler em espanhol", que direcionam para o início do texto no idioma selecionado.
- A solução deve fornecer aplicativos móveis para iOS 11.0 (ou superior) e Android 6.0 (ou superior);
- A solução deve ser 100% SaaS;
- A solução deve oferecer repositório online para todos os documentos do projeto;
- A solução deve ser compatível com o ambiente tecnológico de Itaipu.



### 3.5 Gestão de modificações

Toda e quaisquer mudanças de software, incluindo a instalação de uma nova versão ou hardware, que cause ou não indisponibilidade da solução Oracle Aconex em qualquer ambiente, devem ser precedidas por uma liberação prévia da ITAIPU.

A CONTRATADA deve realizar testes de regressão da solução Oracle Aconex **depois** de implementar a mudança no ambiente de Produção. A CONTRATADA deve elaborar os seguintes artefatos para as atividades de teste:

- Matriz de Riscos sobre diversas funcionalidades e fluxos de trabalho implementados na solução Oracle Aconex (Planejamento de Testes);
- Cenários de Teste e Casos de Teste (Análise e Design de Testes);
- Script de Teste (Implementação de Testes), caso seja implementado;
- Relatório de Testes (Conclusão).

O objetivo é verificar se as principais funcionalidades e fluxos de trabalho continuam funcionando após a implementação da mudança no **ambiente de produção**. A planilha de Testes de Regressão deve ser aprovada pela ITAIPU.

Em caso de alterações, a responsabilidade de realizar qualquer tipo de teste na solução Oracle Aconex é exclusiva da CONTRATADA.

A implementação da mudança deve ocorrer sempre fora do horário comercial da ITAIPU. A critério da ITAIPU, o horário poderá ser alterado.

A CONTRATADA deverá informar à ITAIPU todos os procedimentos e recursos necessários para implementar a mudança com pelo menos 3 dias de antecedência.

Caso sejam identificados problemas críticos após a implementação da mudança, a CONTRATADA deverá, imediatamente, **tomar todas as medidas necessárias para solucioná-los, sem prejuízo à ITAIPU**.

### 3.6 Estações de trabalho do ambiente tecnológico de ITAIPU

São detalhadas as características das estações de trabalho do ambiente tecnológico da ITAIPU, através das quais os usuários acessarão a solução Oracle Aconex, sendo esta totalmente compatível. Todo e qualquer software e/ou instalação adicional necessários para o funcionamento adequado da solução Oracle Aconex será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA e, portanto, faz parte do conjunto da solução entregue.

A solução Aconex deve ser compatível com todos os tipos de matrizes de clientes existentes nas instalações da ITAIPU. Abaixo estão os detalhes sobre as aplicações e o hardware utilizados nas matrizes:

- Estações de trabalho:
  - Hardware
    - 8 Gb RAM ou superior;
    - HD 256Gb ou superior;
    - CPU 6-core a 3.0GHz+.
  - Sistemas operacionais
    - Windows 10 Professional 64bits.
    - Windows 10 Enterprise 64bits.
    - Windows 11 Professional 64bits.
    - Windows 11 Enterprise 64bits.

- Navegadores WEB
  - Mozilla Firefox 128 ESR ou superior;
  - Chrome 134 ou superior.
  - Microsoft Edge 135 ou superior.

## 4. Serviços de Sustentação

A CONTRATADA deve fornecer serviços de sustentação da solução Oracle Aconex. Os serviços de sustentação da solução são discriminados na Tabela 4.1.

Tabela 4.1: Serviços de sustentação da solução Oracle Aconex

Serviço	Quantidade local	Quantidade remota	Unidade
Serviço de capacitação técnica remota	0	200	Hora
Serviço de manutenção evolutiva remoto	0	200	Hora
Serviço de suporte técnico	-	36	Mês

Em relação aos serviços de desenvolvimento de manutenções evolutivas e capacitação técnica, as horas para a prestação deste serviço são estimadas. Serão consideradas para faturamento apenas as horas efetivamente utilizadas sob demanda da ITAIPIU; portanto, não há garantia de faturamento pelo total estimado. A ITAIPIU não estará obrigada a exigir quantidades mínimas mensais nem a executar a totalidade das horas estimadas durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA deve estar preparada, a partir da emissão pela ITAIPIU da Ordem de Início do Serviço (OIS), para começar a atender às demandas da ITAIPIU. A CONTRATADA deve designar um Gestor de Contrato que também desempenhará a função de Gerente de Projetos, sendo responsável pela execução e acompanhamento do contrato, controle das Ordens de Serviço, planejamento, coordenação e acompanhamento das atividades relacionadas. O Gestor de Contrato poderá realizar suas atividades de maneira local ou remota. As atividades realizadas pelo Gestor de Contrato da CONTRATADA não serão mensuradas como serviços, e os custos associados devem estar embutidos nos valores dos serviços.

A alocação da equipe técnica da CONTRATADA para a prestação dos serviços será realizada sob demanda da ITAIPIU, formalizada por meio de um documento denominado Ordem de Serviço (OS). Ou seja, enquanto a Ordem de Serviço não for emitida pelo Gestor de Contratos da CONTRATADA e aprovada pelo Gestor de Contratos da ITAIPIU, não será permitido alocar pessoal técnico da empresa CONTRATADA e, conseqüentemente, não haverá serviço a ser remunerado.

### 4.1 Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço (OS) é um documento que formaliza o serviço a ser prestado pela CONTRATADA à ITAIPIU.

#### 4.1.1 Emissão de Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço só será emitida após a aprovação pela ITAIPIU de um Orçamento elaborado pela CONTRATADA. O Orçamento deve detalhar o escopo do serviço a ser realizado com as seguintes informações:

- Descrição do escopo;
- Plano de entregas, contendo:
  - Descrição do serviço;
  - Descrição da entrega;
  - Local de execução do trabalho, remoto ou local/presencial;
  - Quantidade total de Horas-homem;
  - Valor total;
  - Prazo de entrega.

A CONTRATADA terá um prazo máximo de 5 dias úteis para apresentar um Orçamento em resposta às demandas realizadas pela ITAIPIU. Com o propósito de detalhar o escopo da demanda e preparar o Orçamento, a critério da ITAIPIU, a CONTRATADA poderá emitir uma Ordem de Serviço que compreenda o levantamento, análise e detalhamento do escopo da demanda, salvo se esta atividade fizer parte da demanda inicial de serviço. A CONTRATADA deverá informar os canais de comunicação para que a ITAIPIU envie as solicitações de Orçamento.

Uma vez aprovado o Orçamento pela ITAIPIU, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 5 dias úteis para emitir a Ordem de Serviço. Na Ordem de Serviço será detalhado o escopo do serviço a ser realizado, sendo informado:

- Descrição do escopo;
- Responsáveis técnicos e administrativos da ITAIPIU e CONTRATADA;
- Prazos para disponibilidade da equipe;
- Prazo de conclusão da OS;
- Quantidade total de horas presenciais;
- Valor total presencial;
- Quantidade total de horas remotas;
- Valor total remoto;
- Quantidade total de horas;
- Valor total;
- Plano de entregas, contendo:
  - Identificador da entrega;
  - Descrição dos serviços;
  - Descrição da entrega;
  - Local de execução do trabalho, remoto ou presencial;
  - Quantidade total de horas;
  - Valor total;
  - Data de entrega;
  - Responsáveis da ITAIPIU pela aceitação da entrega;
  - Critérios de aceitação da entrega.

A critério da ITAIPIU e, dependendo da complexidade da demanda, a CONTRATADA deverá elaborar e submeter para aprovação da ITAIPIU, um cronograma que contere a programação detalhada de todas as atividades a serem realizadas pela CONTRATADA para atender ao Plano de Entregas. Após a aprovação por parte da ITAIPIU, o cronograma será um anexo que integrará a Ordem de Serviço.

Após a aprovação da Ordem de Serviço pela ITAIPIU, a CONTRATADA terá um prazo de 15 dias úteis para disponibilizar a equipe técnica para a realização dos serviços, nos locais e na modalidade acordados.

A CONTRATADA deverá adequar o tamanho de sua equipe, os dias e horários de trabalho, para atender aos serviços pactuados em cada Ordem de Serviço.

Será responsabilidade da CONTRATADA definir a estratégia para o cumprimento de uma Ordem de Serviço em relação aos recursos humanos alocados.

A critério da ITAIPU, excepcionalmente, para demandas em que não seja possível definir entregáveis, a CONTRATADA poderá emitir uma Ordem de Serviço baseada unicamente em horas. Nesse caso, todas as atividades realizadas em um período determinado deverão ser detalhadas em um Relatório Técnico, que contenha:

- Data de execução do serviço;
- Descrição da demanda;
- Descrição dos serviços realizados;
- Quantidade de horas.

O descumprimento dos prazos contidos neste tópico resultará na aplicação de penalidades previstas no contrato.

#### 4.1.2 Aceitação dos serviços

A entrega formal dos serviços à ITAIPU deverá ser realizada pela CONTRATADA por meio do Termo de Aceitação, que contém, para cada entrega:

- Identificador da entrega;
- Descrição da entrega;
- Descrição do serviço;
- Local de execução do trabalho, remoto ou presencial;
- Quantidade de horas executadas, remoto ou presencial;
- Quantidade total de horas;
- Valor total;
- Data de entrega;
- Responsáveis pela aceitação da entrega;
- Identificador da Ordem de Serviço correspondente.

Caso alguma das entregas não seja aceita, a ITAIPU notificará a CONTRATADA sobre a ocorrência para os devidos ajustes nas entregas e reemissão do Termo de Aceitação. Caso uma entrega não seja aceita pela ITAIPU, o prazo de entrega será retomado, sendo de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deve registrar todas as devoluções e erros de software na Folha de Ocorrência da Ordem de Serviço.

A aceitação de uma entrega não exime a CONTRATADA de resolver erros, falhas ou omissões descobertos na entrega após sua aceitação pela ITAIPU.

A medição dos serviços só deve ser enviada após a aprovação do Termo de Aceitação pela ITAIPU.

No caso de uma Ordem de Serviço baseada exclusivamente em horas, a aceitação será realizada com base na análise do Relatório Técnico e comprovação da exatidão/integridade dos serviços prestados.

### 4.1.3 Folha de Registro de Ocorrências

Todas as solicitações de mudanças, irregularidades, incidentes, interrupções, entregas, devoluções, erros ou qualquer fato que implique uma alteração na programação da Ordem de Serviço, atribuível ou não à CONTRATADA, deverão ser registradas na Folha de Registro de Ocorrências. Na descrição, deverá constar o responsável pela alteração e os efeitos sobre os itens contratados na Ordem de Serviço.

### 4.1.4 Medição dos serviços

A CONTRATADA poderá apresentar mensalmente, ou em intervalos maiores, a seu critério, medições dos serviços executados em cada Ordem de Serviço em execução. A medição do serviço é realizada por meio da Planilha de Execução do Serviço (PES), que contém, para cada entrega:

- Identificador da entrega;
- Descrição da entrega;
- Descrição do serviço;
- Local de execução do trabalho, remoto ou presencial;
- Horas executadas por modalidade, remoto ou presencial;
- Quantidade total de horas;
- Valor total;
- Data prevista de entrega;
- Data de entrega;
- Data de aceitação;
- Quantidade de devoluções;
- Desconto por devoluções;
- Quantidade de erros de software;
- Desconto por erros de software;
- Quantidade de dias de atraso;
- Desconto por dias de atraso;
- Porcentagem de participação do curso, para os serviços de capacitação técnica;
- Desconto por participação do curso, para os serviços de capacitação técnica;
- Valor Total da PES aplicados os descontos;
- Valor retido;
- Valor liberado para pagar;
- Responsáveis pela aprovação da medição.

Os descontos aplicados nas medições dos serviços referem-se ao Acordo de Níveis de Serviço detalhado na seção 4.4.

Os valores apresentados na Planilha de Execução do Serviço não podem exceder 90% (noventa por cento) do valor total indicado no Plano de Entrega da Ordem de Serviço, ficando os 10% (dez por cento) restantes condicionados à aceitação da conclusão da Ordem de Serviço e à aceitação final dos entregáveis ou serviços definidos na mesma.

Juntamente com a Planilha de Execução do Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar, para cada entrega, o Termo de Aceitação correspondente devidamente aprovado. Entregas parcialmente concluídas não serão consideradas nas medições.

A solicitação de pagamento pelos serviços só deve ser enviada após a aprovação da Planilha de Execução do Serviço pela ITAIPU.

Caso não haja acordo sobre os dados das Planilhas de Execução do Serviço entre os Gestores da ITAIPU e da CONTRATADA, o documento será encaminhado aos Superintendentes de Informática da ITAIPU e, se necessário, às assessorias jurídicas das empresas.

A Planilha de Execução do Serviço não dá por encerrada a Ordem de Serviço, mesmo que todas as entregas tenham sido aceitas. Para finalizar a Ordem de Serviço, será emitida a Planilha de Conclusão do Serviço.

No caso de uma Ordem de Serviço baseada unicamente em horas, a medição será realizada com base no Relatório Técnico devidamente aceito.

#### 4.1.5 Conclusão da Ordem de Serviço

A Planilha de Conclusão do Serviço é o instrumento utilizado pela ITAIPU para encerrar os serviços contratados na Ordem de Serviço. Deve conter:

- Medição prevista;
- Medição realizada;
- Prazo final previsto;
- Prazo final realizado;
- Valor total previsto;
- Valor total realizado;
- Valor pago nas PES;
- Valor das penalidades;
- Saldo a pagar;
- Registro das solicitações de mudanças aprovadas, contendo:
  - Data da solicitação;
  - Data de aprovação;
  - Resumo da solicitação.
- Responsáveis técnicos e administrativos da ITAIPU e da CONTRATADA.

A Planilha de Conclusão de Serviço deve ser emitida depois de cumprir com os seguintes requisitos:

- Todas as entregas previstas na Ordem de Serviço foram recebidas e aceitas, de acordo com os padrões metodológicos e de qualidade estipulados pela ITAIPU;
- Todas as incidências da Ordem de Serviço foram corrigidas;
- Todas as Planilhas de Execução de Serviços foram aprovadas;
- No caso de uma Ordem de Serviço baseada apenas em horas, todos os Relatórios Técnicos foram recebidos e aceitos.

Caso ocorra a situação em que a soma de todos os pagamentos realizados das Planilhas de Execução do Serviço exceda ou seja igual ao valor final calculado na Planilha de Conclusão do Serviço, esta será emitida com saldo a pagar igual a zero, e qualquer excedente deverá ser debitado das Ordens de Serviço subsequentes.

A emissão da PCS não isenta a CONTRATADA de resolver erros nos módulos afetados pelos serviços, detectados durante o período de garantia.

#### 4.1.6 Acompanhamento da execução das Ordens de Serviço

Os serviços contratados serão acompanhados e fiscalizados pela ITAIPU por meio de reuniões entre os Gestores de Contratos da CONTRATADA e da ITAIPU.

O acompanhamento da execução das Ordens de Serviço será realizado por meio de um sistema informático ou qualquer outro meio de controle a ser definido pela ITAIPU.

É responsabilidade da CONTRATADA manter atualizados diariamente os registros de acompanhamento da execução das Ordens de Serviço.

As decisões serão formalizadas em atas que ficarão no dossiê do contrato, à disposição dos interessados. As atas geradas nas reuniões também serão documentos oficiais do contrato. As decisões acordadas ou comunicadas nas reuniões e formalizadas nas atas terão efeito reconhecido na Ordem de Serviço.

A CONTRATADA fornecerá informações detalhadas sobre a execução das Ordens de Serviço sempre que solicitado pela ITAIPU, incluindo as atividades realizadas e a quantidade de recursos alocados, com o objetivo de facilitar a fiscalização.

A CONTRATADA deverá informar oportunamente qualquer risco ou irregularidade que surja durante o serviço, apresentando alternativas para evitá-los ou remediá-los, as quais serão avaliadas pela ITAIPU, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções aplicáveis.

Qualquer alteração no escopo, custo, prazo e/ou recursos deverá ser formalizada pela CONTRATADA por meio de uma Solicitação de Mudança.

#### 4.1.7 Gestão de Mudanças

A Ordem de Serviço e seus anexos, devidamente aprovados, são a linha base para a execução dos serviços. Qualquer alteração no escopo, custo, prazo e/ou recursos deverá ser formalizada pela CONTRATADA por meio de uma Solicitação de Mudança, contendo:

- Descrição e motivo da mudança;
- Impactos previstos no escopo, custo, prazo e/ou recursos;
- Novos Riscos;
- Solução indicada;
- Plano de Entregas;
- Cronograma.

A simples Solicitação de Mudança não credencia nem justifica a demora no atendimento do serviço por parte da CONTRATADA, mantendo-se as condições previamente estipuladas na Ordem de Serviço até a conclusão da análise da Solicitação de Mudança por parte da ITAIPU.

Se a Solicitação de Mudança for aprovada pela ITAIPU, será comunicada à CONTRATADA. O novo Plano de Entrega e/ou Plano de Trabalho será considerado como nova linha de base.

Se a Solicitação de Mudança não for aprovada pela ITAIPU, será comunicada à CONTRATADA e permanecerão as condições previamente estipuladas na Ordem de Serviço.

Não será aceita pela ITAIPU qualquer justificativa de aumento derivado de causas atribuíveis à CONTRATADA, como: substituição de um profissional por outro, deficiência



de conhecimento identificado no profissional ou baixa alocação de pessoal na equipe de trabalho.

A CONTRATADA registrará todas as Solicitações de Mudança na Folha de Registro de Ocorrências da Ordem de Serviço.

A CONTRATADA deverá anexar a Solicitação de Mudança à Ordem de Serviço.

## 4.2 Serviço de capacitação técnica

O serviço de capacitação técnica da solução Oracle Aconex consiste em ministrar cursos, sob demanda, tanto para funcionários da ITAIPIU quanto para empresas contratadas a serviço da ITAIPIU.

O conteúdo programático dos cursos deve ser previamente acordado entre a CONTRATADA e a ITAIPIU antes de sua realização.

A CONTRATADA deve elaborar o material didático para os cursos e entregá-los em meio digital. A critério da ITAIPIU, os materiais deverão ser impressos e entregues nesse formato pela CONTRATADA. Todos os exemplos necessários para a compreensão dos alunos devem ser extraídos da própria solução Oracle Aconex.

A critério da ITAIPIU, os cursos poderão ser realizados na modalidade EAD (Ensino a Distância).

A ITAIPIU fornecerá uma estrutura adequada para a realização dos cursos.

A programação dos cursos deverá ser previamente acordada entre a CONTRATADA e a ITAIPIU. As aulas serão realizadas em dias úteis, de acordo com o calendário laboral da ITAIPIU, no horário comercial da ITAIPIU, com carga horária diária de 4 a 8 horas.

É responsabilidade da CONTRATADA preparar e fornecer um ambiente da solução Oracle Aconex, separado dos ambientes de Homologação e Produção, para a realização dos cursos.

Os níveis de serviço que devem ser cumpridos referentes às entregas deste serviço estão descritos na seção 4.4.2 do Acordo de Níveis de Serviço.

## 4.3 Serviço de suporte técnico

O serviço de suporte técnico (Helpdesk) consiste em um serviço remoto, disponível em horário comercial, direcionado para:

- Complementar e agilizar a resolução de problemas (erros, desempenho, disponibilidade, segurança etc.);
- Esclarecer dúvidas sobre processos e procedimentos específicos da solução implementada;
- Auxiliar na realização de atividades;
- Gerenciar (abrir, acompanhar, fornecer informações, priorizar, comunicar, garantir o cumprimento dos prazos do Acordo de Nível de Serviço, etc.) todos os chamados de suporte técnico ao fabricante da solução Oracle Aconex, sendo a Oracle Corporation.

A ITAIPIU definirá o nível de severidade do chamado no momento do registro. A CONTRATADA não poderá modificar o nível de severidade do chamado definido pela ITAIPIU. Caso a CONTRATADA não concorde com o nível de severidade definido, poderá



solicitar à ITAIPU uma alteração, apresentando uma justificativa. Enquanto a severidade não for modificada ou caso a justificativa não seja aceita pela ITAIPU, prevalecerá o nível de severidade inicialmente definido.

O encerramento do chamado deve ser certificado pela ITAIPU.

A CONTRATADA deverá disponibilizar à ITAIPU, sem custo adicional, uma ferramenta para registro e acompanhamento dos chamados. Ressalta-se que a ferramenta disponibilizada não será o único e exclusivo meio de comunicação utilizado entre a ITAIPU e a CONTRATADA. Em caso de indisponibilidade temporária da ferramenta ou em situações de urgência, a ITAIPU reserva-se o direito de utilizar os meios alternativos de comunicação que considerar mais adequados.

O portal deverá cumprir as seguintes características:

- Verificar o status do chamado em tempo real;
- Verificar o histórico do chamado;
- Possibilidade de anexar arquivos;
- Tempo decorrido.

Em caso de intervenção do fabricante, o CONTRATADO deverá realizar consultas periódicas de acompanhamento, de acordo com o nível de severidade estabelecido na Tabela 4.4.3.1, e informar à ITAIPU:

- Crítico: 2 vezes ao dia;
- Agudo: 1 vez ao dia;
- Normal: Semanalmente.

Os níveis de serviço que devem ser cumpridos relativos às entregas deste serviço estão descritos na seção 4.4 do Acordo de Níveis de Serviço, especificamente nas tabelas 4.4.3.1 e 4.4.3.2 (cálculo de penalidades).

### 4.3.1 Medição do serviço

A medição do serviço de suporte técnico refere-se à avaliação do desempenho técnico exigido para realizar o serviço, conforme detalhado na Seção 4.4.3 do Acordo de Níveis de Serviço.

A medição do serviço é de responsabilidade da CONTRATADA.

Mensalmente, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Medição do serviço de suporte técnico. O Relatório de Medição deve conter uma lista de todos os chamados (tickets) incluídos na medição do mês. Para cada chamado, devem ser informados os seguintes campos:

- Identificador;
- Resumo descritivo;
- Nível de severidade;
- Data/hora de abertura;
- Data/hora de fechamento;
- Situação do chamado;
- Prazo total previsto para conclusão do chamado, conforme Tabela 4.4.3.1;
- Tempo em que o chamado permaneceu com a ITAIPU;

- Tempo em que o chamado permaneceu com o fabricante da solução (Oracle Corporation);
- Prazo de atendimento do chamado excedido no mês;

O relatório também deve conter:

- Prazo total excedido no mês para atendimento de chamados;
- Valor do desconto aplicado, conforme seção 4.4.3;
- Valor total a ser pago (já com o desconto aplicado).

Para os chamados listados no Relatório de Medição com o campo "Tempo em que o chamado permaneceu com o fabricante da solução (Oracle Corporation)" informado, a CONTRATADA deverá anexar ao Relatório evidências que comprovem o tempo informado, bem como uma justificativa que descreva o motivo pelo qual o chamado deve ser tratado pelo fabricante e não diretamente pela CONTRATADA. O simples fato de a CONTRATADA abrir um chamado ao fabricante não justifica a falta de atendimento do chamado aberto pela ITAIPU. Caso as evidências e justificativas não sejam aprovadas pela ITAIPU, a CONTRATADA será comunicada e deverá emitir um novo Relatório de Medição.

O tempo total em horas que a CONTRATADA excedeu no prazo de resolução dos chamados será o parâmetro utilizado para aplicar os descontos referentes ao Acordo de Níveis de Serviço. O tempo total excedido é a soma do prazo excedido de cada chamado medido. Em caso de tempo negativo, este não deve ser somado. As fórmulas para cálculo do tempo excedido por chamado e do tempo total excedido estão descritas na Tabela 4.4.3.2.

A medição deve considerar todos os chamados tratados no mês de medição, ou seja, aqueles que se encontram Abertos, em Atendimento e Concluídos. Caso o chamado não esteja Concluído no mês de medição, deve-se considerar como "Data/hora de fechamento do chamado" o último dia/hora útil do mês para determinar o tempo excedido de atendimento.

Caso um chamado tenha excedido o prazo em mais de um mês, somente deve ser considerado o tempo em que o prazo foi excedido referente ao mês da medição. Neste caso, deve ser utilizado como a data de abertura do chamado o primeiro dia/hora útil do mês da medição e o valor 0 como prazo total previsto para conclusão do chamado (PTP), uma vez que este prazo já foi descontando no primeiro mês da medição, ou seja, TE = TR.

Uma vez que o "Prazo total previsto para conclusão do atendimento" de um chamado, conforme Tabela 4.4.3.1, tenha sido excedido, este prazo deve ser deduzido na medição para determinação do tempo excedido de atendimento do referido chamado. Contudo, este prazo não poderá ser deduzido em medições posteriores do mesmo chamado.

As horas utilizadas na medição devem ser horas úteis.

A ITAIPU deverá verificar o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço e validar o cálculo do valor a pagar pelo serviço. Caso encontre inconsistências durante a validação, a ITAIPU comunicará à CONTRATADA a ocorrência para os ajustes necessários e a reemissão do Relatório de Medição.

A ferramenta para registro de chamados disponibilizada pela CONTRATADA deve permitir à ITAIPU verificar todas as informações sobre o estado dos chamados listados no Relatório de Medição do serviço de suporte técnico.

A solicitação de pagamento da mensalidade do serviço de suporte técnico só deve ser enviada após a aprovação pela ITAIPU do Relatório de Medição do Serviço de Suporte Técnico.

#### 4.4 Acordo de Níveis de Serviço

O Acordo de Níveis de Serviço (ANS) define o desempenho técnico exigido pela ITAIPU na execução dos serviços prestados pela CONTRATADA. Tem como finalidade verificar se os serviços contratados foram realizados na quantidade, qualidade e prazos exigidos, de forma a ajustar o pagamento pelos serviços de acordo com os resultados efetivamente obtidos.

##### 4.4.1 Serviços de Aconex na Nuvem

Os níveis de serviço a serem cumpridos em relação ao ambiente Aconex na nuvem estão descritos na Tabela 4.4.1.1.

Tabela 4.4.1.1: Acordo de Níveis de Serviço - Serviços Aconex

RTO (Recovery Time Objective)	RPO (Recovery Point Objective)	Nível Objetivo de Disponibilidade de Serviço
24 horas	1 hora	99.5%

##### 4.4.2 Serviço de capacitação técnica

Os níveis de serviço a serem cumpridos em relação a entregas de serviço de capacitação técnica são descritos na Tabela 4.4.2.1.

Tabela 4.4.2.1: Acordo de Níveis de Serviço - Capacitação Técnica

Item	Descrição	Tolerância
Porcentagem de atendimento do curso	Porcentagem de participantes que indicaram que o curso atendeu às suas expectativas. Os cursos serão avaliados por todos os participantes utilizando a metodologia definida pela ITAIPU.	50%

A CONTRATADA deverá cumprir o Acordo de Nível de Serviço. Caso a CONTRATADA ultrapasse a tolerância estabelecida na Tabela 4.4.2.1 - Acordo de Níveis de Serviço, a ITAIPU aplicará descontos sobre o valor das entregas, conforme segue:

- Percentual de desconto sobre o valor do curso: 30%.

O desconto será aplicado exclusivamente ao valor do entregável que não atendeu ao Acordo de Nível de Serviço.

#### 4.4.3 Serviço de suporte técnico

Os níveis de serviço a serem cumpridos referentes às entregas do serviço de suporte técnico estão descritos nas Tabelas 4.4.3.1 e 4.4.3.2.

Tabla 4.4.3.1: Acordo de Níveis de Serviço - Suporte Técnico

Nível de Severidade	Descrição	Prazo para iniciar o atendimento	Prazo para concluir o atendimento	Prazo total para concluir o atendimento
1 Crítico	Sistema/Módulo/Funcionalidade indisponível ou investigação/tratamento da causa raiz para solucionar um problema que impede o cliente de continuar o trabalho e que causa prejuízos aos processos sem possibilidade de workaround <sup>1</sup> .	1 hora útil	4 horas úteis	5 horas úteis
2 Agudo	Sistema/Módulo/Funcionalidade com degradação de desempenho, investigação/tratamento da causa raiz para solucionar o problema que causou a perda de desempenho, ou chamados para intervenção manual nos processos que não permitem ao cliente a continuidade do trabalho e que causam prejuízos aos processos, mas que ainda permitem workaround.	2 horas úteis	8 horas úteis	10 horas úteis
3 Normal	Tratamento de chamados de correção para problemas em geral, que não envolvem indisponibilidade ou degradação, permitindo ao cliente a continuidade do trabalho, mas que indicam não conformidade, sendo esta de baixo impacto.	4 horas úteis	40 horas úteis	44 horas úteis
4 Consulta	Tratamento de chamados de investigação para problemas em geral, que não envolvam	8 horas úteis	40 horas úteis	48 horas úteis

<sup>1</sup> Workaround: Significa encontrar uma solução alternativa que permita contornar o problema causado pelo erro, sem corrigir o próprio erro.

	indisponibilidade ou degradação.			
--	----------------------------------	--	--	--

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço. Caso a CONTRATADA ultrapasse o prazo total estabelecido na Tabela 4.4.3.1 - Acordo de Nível de Serviço, a ITAIPU aplicará descontos mensais sobre o valor a ser pago pelo serviço de suporte técnico, conforme segue:

- 0,1% de desconto por hora de atraso, calculado sobre o valor atualizado da mensalidade referente aos serviços de "Suporte Técnico", por descumprimento dos prazos em horas estabelecidos no item Acordo de Nível de Serviço.

O desconto será aplicado exclusivamente sobre o valor da mensalidade relativa ao serviço de Suporte Técnico. O tempo em que o chamado permaneceu com a ITAIPU, seja para fornecer informações adicionais ou para aprovar seu atendimento, assim como o tempo em que o chamado permaneceu com o fabricante da solução (Oracle Corporation), não deve ser considerado no cálculo dos prazos.

Caso ocorram problemas recorrentes no sistema, a CONTRATADA deve apresentar imediatamente um Plano de Solução Definitiva, sem custo para a ITAIPU, que contenha, no mínimo:

- Descrição do problema;
- Descrição da causa;
- Descrição da solução;
- Atividades e prazos envolvidos.

O Plano de Solução Definitiva deve ser aprovado pela ITAIPU. A apresentação do Plano de Solução Definitiva não exime a CONTRATADA de aplicar uma solução alternativa (de contorno) aos chamados relacionados ao problema, dentro dos prazos definidos na Tabela 4.4.3.1. Caso não haja uma solução de contorno para o problema, a CONTRATADA deverá apresentar uma solução definitiva dentro dos prazos definidos na Tabela 4.4.3.1. O descumprimento dos prazos estabelecidos no plano acarretará a aplicação das sanções previstas no CONTRATO.

Tabela 4.4.3.2: Fórmulas para cálculo do prazo excedido no atendimento do chamado e Prazo excedido total

Item	Fórmula
Tempo excedido no atendimento de um chamado.	$TE = TR - PTP$ <p><b>Sendo:</b></p> $TR = (DE - DA) - TIB - TF$ <p><b>Onde:</b> TE = Tempo excedido no atendimento do chamado.</p>

	<p>TR = Tempo realizado para concluir o chamado.</p> <p>DE = Data/hora de fechamento do chamado.</p> <p>DA = Data/hora de abertura do chamado.</p> <p>TIB = Tempo em que o chamado esteve com a ITAIPU.</p> <p>TF = Tempo em que o chamado esteve com o fabricante da solução.</p> <p>PTP = Prazo total previsto para concluir o atendimento do chamado (conforme Tabela 4.4.3.1).</p>
Tempo total em que o prazo de atendimento dos chamados foi excedido.	<p><math>TTE = \sum TE</math>, para <math>TE &gt; 0</math></p> <p><b>Onde:</b></p> <p>TTE = Tempo total em que o prazo foi excedido, considerando todos os chamados medidos no mês.</p> <p>TE = Tempo em que o prazo foi excedido para cada chamado medido no mês. Considerar somente os chamados com TE maior que 0 (zero).</p>

## 4.5 Profissionais

A CONTRATADA deverá indicar, no prazo de 5 dias após a data estabelecida na OIS, a ser expedida pela ITAIPU, os profissionais que poderão realizar o trabalho objeto desta especificação técnica, bem como apresentar o currículo dos profissionais, de acordo com os perfis estabelecidos na seção 4.5.1.

Os profissionais apresentados devem ser previamente aprovados pela ITAIPU e devem possuir conhecimentos profissionais e maturidade para o desempenho de suas funções.

Caso sejam necessários profissionais com outros perfis para a execução e entrega do objeto, a CONTRATADA poderá designá-los conforme suas necessidades, desde que sejam previamente aprovados pela ITAIPU.

### 4.5.1 Perfis

A CONTRATADA deve prever, para a realização das atividades, no mínimo, os seguintes perfis profissionais:

- **Gestor de Contrato / Gerente de Projeto:** Representante da CONTRATADA perante a ITAIPU, desempenha cumulativamente o papel de Gestor de Contrato e Gerente de Projeto. Será responsável por monitorar a execução do contrato e atuar como principal interlocutor com a ITAIPU, sendo encarregado de receber, agilizar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas relacionadas ao andamento contratual, além de:
  - Realizar a gestão geral do contrato, controlando todas as Ordens de Serviço, a fim de assegurar a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos, cumprindo todos os requisitos de qualidade;
  - Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA;

- Responder, perante a ITAIPU, pela execução técnica das Ordens de Serviço;
  - Participar, quando solicitado, de reuniões de acompanhamento das atividades relacionadas às Ordens de Serviço em execução nas instalações da ITAIPU;
  - Levar situações não resolvidas no nível de gestão das Ordens de Serviço para reuniões periódicas de acompanhamento;
  - Gerenciar, por parte da CONTRATADA, os aspectos administrativos e legais do contrato;
  - Acompanhar a execução de Ordens de Serviço em andamento e fornecer informações atualizadas ao Gestor de Contratos da ITAIPU, quando solicitado;
  - Informar à ITAIPU problemas de qualquer natureza que possam impedir o desenvolvimento normal dos serviços;
  - Preparar e entregar ao Gestor de Contratos da ITAIPU os documentos relacionados ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;
  - Garantir a execução dos processos administrativos relacionados aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;
  - Manter a capacidade de fornecer, de forma oportuna, todas as informações (em formato impresso ou digital) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa CONTRATADA, bem como garantir o cumprimento de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais podem resultar na rescisão do contrato;
  - Supervisionar todos os processos de trabalho contratados, assegurando a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos requisitos estabelecidos;
  - Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficiência nos serviços prestados;
  - Gerenciar o cumprimento dos prazos e prioridades estabelecidos;
  - Gerenciar e supervisionar o desempenho na execução do serviço;
  - Fornecer a equipe adequada para a execução das Ordens de Serviço dentro dos prazos contratuais;
  - O profissional com este perfil não deve acumular outras funções dentro do contrato.
- **Arquiteto da Solução:** Profissional de TI com conhecimento abrangente da solução Oracle Aconex, responsável por desenvolver a solução e coordenar as atividades técnicas realizadas pelos consultores especialistas. O Arquiteto da Solução também deve fornecer orientação e recomendações baseadas em sua experiência e melhores práticas durante todo o processo de implementação da ferramenta.
  - **Especialista de Integração:** Profissional de TI com conhecimento e experiência na API da solução Oracle Aconex, bem como em análise de sistemas, banco de dados, protocolos de comunicação e diversas integrações, especialmente com as ferramentas Oracle Primavera Unifier e P6.
  - **Consultor Especialista:** Profissional capacitado, certificado e experiente na implantação/implementação dos módulos da solução Oracle Aconex, objeto deste contrato, bem como em análise de processos de negócios e requisitos.
  - **Consultor/Técnico de Suporte Técnico:** Profissional capacitado na solução Oracle Aconex, responsável por atender aos incidentes relacionados ao suporte técnico.



#### 4.5.2 Substituição

Em caso de substituição de quaisquer profissionais inicialmente envolvidos na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá informar à ITAIPU com 10 (dez) dias de antecedência da data efetiva de desligamento do profissional. A apresentação de substitutos deve ser feita considerando, no mínimo, a mesma qualificação exigida. O novo profissional deverá iniciar a prestação de serviços em até 10 (dez) dias, contados a partir da data de desligamento do profissional substituído.

A ITAIPU poderá solicitar à CONTRATADA a substituição dos profissionais designados para realizar os serviços, o que não eximirá a CONTRATADA de penalidades por qualquer descumprimento ocorrido até então.

### 5. Local e Horário de Execução dos Serviços

As atividades realizadas localmente (se houver devido a alguma necessidade específica), nas instalações da ITAIPU, serão executadas na Superintendência de Informática da Usina Hidroelétrica.

Para os serviços prestados nas dependências de ITAIPU, a CONTRATADA será responsável pelas despesas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços inerentes a transporte, hospedagem, alimentação, entre outros.

Com relação aos serviços prestados de forma remota:

- Em caso de necessidade, a ITAIPU será responsável por prover os mecanismos de acesso remoto;
- É de inteira responsabilidade da CONTRATADA qualquer problema causado à ITAIPU pelo uso indevido de seu acesso remoto externo aos recursos do ambiente de TI da ITAIPU;
- Todo acesso remoto externo terá um período de validade;
- Durante a conexão remota externa, o acesso aos recursos locais estará restrito e controlado;
- Qualquer concessão de privilégio observará o princípio de "acesso mínimo necessário para realizar a função", e as exceções serão documentadas e tratadas como tais;
- Os serviços deverão ser prestados de acordo com o horário de trabalho da ITAIPU, sendo 8 (oito) horas diárias, das 7:00 às 11:30 e das 13:30 às 17:00, de segunda a sexta-feira. A exclusivo critério da ITAIPU, o horário de trabalho poderá sofrer alterações.

Além disso, os serviços contratados serão realizados de acordo com o Calendário de Feriados de ITAIPU e o horário da Área Industrial, da sede CHI, podendo ser alterados, conforme a necessidade de ITAIPU.

### 6. Garantia

A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante a vigência do contrato. Em caso de descontinuidade da solução, a CONTRATADA deverá substituí-la por outra de características iguais ou superiores, sem custo para a ITAIPU.



A CONTRATADA deve assegurar a compatibilidade com o ambiente tecnológico da ITAIPU.

## 7. Condições Gerais

Todos os artefatos (código-fonte, documentação etc.) gerados a partir dos serviços prestados pela CONTRATADA serão considerados propriedade da ITAIPU. Esses artefatos podem ser solicitados ou entregues em português, espanhol ou ambos, conforme requisitado pela ITAIPU. A tradução para os idiomas mencionados faz parte do escopo deste contrato.

A CONTRATADA deverá disponibilizar à ITAIPU a posse e propriedade do código-fonte dos programas que tenha personalizado, externos à solução Oracle Aconex, necessários para implementar as integrações entre as aplicações da ITAIPU e a solução Oracle Aconex.

Durante a prestação do serviço, objeto desta especificação técnica, os profissionais designados deverão seguir todos os padrões da ITAIPU referentes às tecnologias da informação, incluindo os padrões de acesso e utilização do ambiente da ITAIPU.

O acesso dos empregados da CONTRATADA estará restrito ao local onde os serviços serão realizados e sempre contará com o acompanhamento de um empregado da ITAIPU previamente designado para tal finalidade.

Todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação da ITAIPU devem ser estritamente observados por todos os profissionais da CONTRATADA designados para os serviços.

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à ITAIPU todos os casos de transferência, realocação ou demissão de seus profissionais que tenham sido designados para este contrato, solicitando a correspondente revisão, modificação ou revogação de todos os privilégios de acesso às áreas físicas, sistemas, informações e recursos da ITAIPU.

A CONTRATADA deverá contar com veículos próprios para o transporte, para qualquer deslocamento de seus empregados durante a execução de suas respectivas atividades.

Tanto os veículos como os empregados da CONTRATADA que circularem dentro da ITAIPU estarão sujeitos à fiscalização e revisão por parte da Segurança Empresarial a qualquer momento e local.

As horas extras realizadas unicamente por necessidade da CONTRATADA, para recuperar os prazos contratuais, não gerarão custos adicionais para a ITAIPU.

Todos os custos de deslocamento para a realização de serviços presenciais devem estar incluídos no preço ofertado. A ITAIPU não será responsável por quaisquer encargos relacionados a viagens, hospedagem, transporte, alimentação etc.

## 8. Requisitos de Sustentabilidade

Os relatórios devem sempre ser apresentados em meio digital. Quando impressos por solicitação da ITAIPU, deve ser utilizado o modo de impressão frente e verso.

As reuniões de trabalho devem ser realizadas via web. Para não comprometer a qualidade do projeto, reuniões presenciais podem ser programadas a critério da ITAIPU.