

## PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO EM SOFTWARE DE GESTÃO DO CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CRF-RJ

### PROPOSTA MANUTENÇÃO SISTEMA - CRF-RJ- 009/2023

**VÁLIDA ATÉ 31/03/2023**

#### Objetivo da Proposta

- Responsabilidade de desenvolvimento, manutenção e atualização da base de dados do sistema de gestão atual através das ferramentas:
  - **SAGICON - Sistema de Gestão de Apoio às Gestões Informatizadas para Conselhos (JAVA)** para web, de propriedade da **CISANTEC**;
  - **CRF EM CASA - Sistema de Área Restrita de serviços (Protocolo OnLine) para os inscritos** no Conselho (JAVA) para web, de propriedade da **CISANTEC**;
  - **FEMCRF - Fiscalização Eletrônica Móvel (Android)** online e off-line, de propriedade da **CISANTEC**;
- **Ceder o direito de uso por 10 (dez) anos do executável (sem direito a código fonte), sem custos de implantação,** somente custos mensais de manutenção dos sistemas **SAGICON, CRF EM CASA e FEMCRF**, enquanto vigorar contrato ativo para manutenção e **mesmo que haja rescisão de contrato** os últimos executáveis (sistemas **SAGICON, CRF EM CASA e FEMCRF**) serão de propriedade do **CRF-RJ**, devendo o mesmo ter garantia pela **CISANTEC** do funcionamento dessa última versão por **no mínimo 12 meses sem interrupção do mesmo**;
- Todos os processos de desenvolvimento, manutenção, correção, atualização e suporte técnico serão feitos através de geração de **ficheiro de arquivo Java Enterprise** (ficheiro executável de um programa desenvolvido usando Java) do **SAGICON, CRF EM CASA, arquivo app do tipo apk da FEMCRF** e/ou update (atualização) da base de dados do software atual de gestão do **CRF-RJ**, do qual a **CISANTEC** possui **EXPERTISE** comprovada para manipulação do mesmo com responsabilidade e segurança de acordo com as Normas de Compliance.
- Otimização e desenvolvimento de melhorias nos **módulos atuais e criação de novos procedimentos** sugeridas pelos gerentes de cada departamento de acordo com prioridade definida entre representantes de ambas as partes.
- Compromisso de manter a usabilidade, confiabilidade, praticidade e o pleno funcionamento do software em gestão de acordo com cláusulas contratuais.
- O processo de migração da parte visual (telas, dados de entrada e saída) dos módulos restantes (**Cadastro, Eleição, Financeiro, Contabilidade, Dívida Ativa, Protocolo e Processos**) do sistema de gestão atual para o **SAGICON** será de forma gradativa de modo a não prejudicar o fluxo habitual de trabalho dos colaboradores do **CRF-RJ**.

- O acesso local (sede) e/ou através da web (internet), dará condições de acesso externo (das seccionais, CRF itinerante, eventos, entre outros) ao **SAGICON**, **utilizando a mesma base de dados com informações online, desde que o CRF disponibilize acesso através de endereço fixo (IP Fixo ou DNS)**.
- A criação de **novas ferramentas** deverá ser definida em reunião entre os representantes da **CISANTEC** e do **CRF-RJ** a fim de sejam criados cronogramas e prioridades de **desenvolvimento** e manutenção dentro dos prazos pré-estabelecidos.
- Criação de novos relatórios gerenciais e operacionais integrados ao **SAGICON** com ênfase na qualidade do atendimento final dos colaboradores do **CRF-RJ** perante seus parceiros e partes interessadas.
- Correção de problemas (bug, falhas, erros) do sistema **SAGICON**, **CRF EM CASA e FEMCRF** em caráter de urgência de acordo com cláusulas contratuais, desde que não seja comprovado erro de caráter operacional por parte de colaboradores do **CRF-RJ**.
- Sugestões de melhorias e treinamentos (**IN LOCO** ou **VIA CONEXÃO REMOTA**) dos colaboradores do **CRF-RJ** em relação ao **SAGICON**, **CRF EM CASA e FEMCRF**, afim de minimizar possíveis erros de caráter operacional por desconhecimento das funcionalidades e rotinas presentes no **SAGICON**.
- A Base de dados (arquivos de dados .mdf e .ldf) e o SGDB (Sistema Gerenciador de Banco de dados) de **propriedade e licença do CRF-RJ**, no caso o SQL Server (Versão mais recente e compatível) serão mantidos de forma integral uma vez que a equipe da **CISANTEC** possui **EXPERTISE** na manipulação dessa ferramenta e seus procedimentos armazenados.

Entenda-se como **desenvolvimento** a mudança de estrutura de banco de dados como criação de novas tabelas relacionadas que poderá afetar o pleno funcionamento do sistema, a criação de rotinas automáticas que não necessite da ação direta dos usuários do sistema, ou mesmo a criação de um novo subsistema para quaisquer fins que não estejam no objetivo da proposta.

Entenda-se como **manutenção**, a correção de erros e falhas oriundas de programação, criação de relatórios gerenciais, atualização de software de programação e/ou banco de dados, apoio em rotinas de segurança e backup da base de dados, orientação de usuários do sistema quanto à melhor forma correta de utilização do mesmo, criação de campos e/ou cadastros e/ou rotinas que não afetem a mudança de estrutura do sistema de banco de dados.

### **Características da Manutenção**

- ❖ A manutenção do código fonte será em:
  - Java Web - Versão Web.
- ❖ Versões de S.O. que serão suportados para a versão local:
  - Windows, Linux, IOs, Android, entre outros (multiplataforma), desde que possua navegador de internet atualizado (versões mais recentes);

- ❖ Versões de Navegadores que serão suportados para versão web:
  - Navegadores Web (Chrome, Internet Explorer, Firefox, etc..)
- ❖ O banco de dados utilizado será:
  - SQL Server – versão atual (**propriedade e licença do CRF-RJ**);
- ❖ O produto final do trabalho será:
  - Ficheiro de arquivo Java Enterprise e arquivo app do tipo apk;

### **Requisitos mínimos e/ou recomendáveis de equipamentos do CRF-RJ:**

#### **Estações:**

- Processador com no mínimo 1.0 GHz;
- 4 GB de RAM;
- Conexão com internet (para obter acesso, atualizações e manutenções);
- Programa de conexão remota free (LogMeIn, Shomypc, etc...) ou não (PCAnywhere, Team Viewer, etc...) para suporte técnico remoto do sistema em caso de atualizações ou manutenções;

#### **Servidor(es):**

##### **- Banco de Dados.**

- Windows Server 2003 ou 2008 plataforma 32-bit (x86) ou 64-bit (x64);
- Processador com no mínimo 3.0 GHz compatível com plataforma 32-bit (x86) ou 64-bit (x64);
- 16 GB de RAM;
- 100 GB de espaço disponível em Disco;
- Conexão com internet (para obter acesso, atualizações e manutenções);
- Programa de conexão remota free (SSH, LogMeIn, Shomypc, Team Viewer, etc...) para suporte técnico remoto do sistema em caso de atualizações ou manutenções;

##### **- Aplicação.**

- Windows Server 2008 (ou superior) ou Linux Ubuntu Server (última versão);
- Processador com no mínimo 2.0 GHz;
- 100 GB de espaço disponível em Disco;
- 16 GB de RAM
- Conexão com internet (para obter acesso, atualizações e manutenções);
- Programa de conexão remota free (SSH, LogMeIn, Shomypc, Team Viewer, etc...) para suporte técnico remoto do sistema em caso de atualizações ou manutenções;

### **ESCOPO DO PROJETO**

#### **POSITIVO**

- Atender as necessidades descritas nos documentos enviados pelo **CRF-RJ** via e-mail, fax, memorando, planilhas, editores de texto entre outros.
- Funcionalidades e horas adicionais quando solicitadas e aprovadas formalmente pelo **Gestor do Contrato do CRF-RJ**.

#### **NEGATIVO**

- Qualquer manutenção adicional que não conste nos documento descritos acima ou não aprovado pelo gestor geral.

## APLICAÇÃO DE TEMPO DEDICADO AO PROJETO:

### **Total de dias**

Desenvolvimento/Manutenção/Suporte Técnico

**12 meses**

Mesmo período

## VALORES E CONDIÇÕES APLICADOS AO PROJETO E MANUTENÇÃO:

- Valor da taxa de manutenção mensal: **R\$ 6.900,00 (seis mil e novecentos reais)**.
  - Pagos mensalmente até o quinto dia do mês subsequente, após o vencimento ocorrerá multa de 2% (dois por cento) mais juros de 1% (um por cento) ao mês de atraso **(na vigência dessa inadimplência a manutenção do sistema será suspensa até a regularização do(s) pagamento(s) em atraso)**.
  - Iniciando-se imediatamente após a assinatura do Contrato de Adesão.
  - O Contrato de Adesão terá vigência de 12 meses após a assinatura do mesmo.
  - Após o transcurso de 12 meses poderá ocorrer renovação desde que haja interesse formal de ambas as partes com a realização de um novo contrato com novos valores e cláusulas.
  - **As partes poderão rescindi-lo a qualquer momento, sem nenhuma multa ou ônus para a parte solicitada, desde que formalizem por escrito a sua intenção, com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias corridos**, obrigando-se, porém, o **CRF-RJ** efetuar o pagamento dos serviços prestados até então e, ainda, não pagos.
  - Neste(s) valor(es) está(ão) incluído(s) os encargos da nota fiscal.

## PRAZOS

A realização da manutenção dos sistemas **SAGICON, CRF EM CASA e FEMCRF** começará ser contabilizada a partir do aceite formal da proposta e do contrato apresentados e da disponibilização por parte do **CRF-RJ** dos recursos sob sua responsabilidade conforme acordo firmado em contrato.

- Previsões para resolução das demandas de manutenção serão definidas em reunião e/ou documentação formal entre um representante da **CISANTEC** e um representante do **CRF-RJ**, com prazo de entrega para conclusão delas.
- Garantias de restabelecimento do **SAGICON** em caso de interrupção **abrupta** (desde que comprovado de forma técnica por profissional competente, isentando outros fatores como acesso a rede, internet, vpn, entre outros) por período máximo de 2 (duas) horas em qualquer módulo ou no sistema como um todo.

## COMITÊ DO PROJETO

Este Comitê será composto pelo **Gestor do Contrato** do **CRF-RJ** ou seu representante e pelo **Gerente de Desenvolvimento** da **CISANTEC** ou pelos seus respectivos representantes.

O **Gestor do Contrato** do **CRF-RJ** deverá possuir poderes para promover e solicitar alterações no projeto, alterar prazos referentes ao projeto e consequente finalização e dar quitação final.

## GERÊNCIA DO PROJETO

Esta Gerência será composta pelo **Gestor do Contrato** do **CRF-RJ** e pelo **Gerente de Desenvolvimento** da **CISANTEC**. As reuniões desta Gerência terão frequência de acordo com a necessidade de manutenção, sem comprometimento da implicação no item tratado anteriormente em multa por atraso causado pelo **CRF-RJ**, objetivando:

- Acompanhar o andamento dos trabalhos em cada fase prevista na Metodologia;
- Definir medidas corretivas para eventuais desvios dos trabalhos em relação ao seu Escopo;
- Discutir planos de trabalho e pontos de estrangulamento;
- Validar e homologar os produtos intermediários gerados;
- Gerar documentos de acompanhamento para o **CRF-RJ** à área de técnica da **CISANTEC**;

## RESPONSABILIDADES DOS PARTICIPANTES

### Gestor do Contrato - CRF-RJ – Alexandre

- Organizar a equipe **CRF-RJ** de apoio ao trabalho;
- Ser o agente facilitador;
- Acompanhar as atividades do Gerente de Projetos da **CISANTEC** através da atualização dos prazos e/ou cronograma e a liberação das atividades realizadas;
- Apoiar no detalhamento dos processos e informações necessários junto à Equipe do Projeto;
- Acompanhar / validar a geração dos modelos e protótipos pela Equipe Técnica da **CISANTEC**;
- Avaliar e homologar as demandas solicitadas.

### Gerente de Desenvolvimento – CISANTEC – Deybson Santana Cipriano

- Organizar a equipe do Projeto e definir Plano de Trabalho Detalhado;
- Realizar Reuniões de Acompanhamento dos trabalhos;
- Centralizar informações a serem fornecidas ao Comitê do Projeto.
- Manter atualizado os prazos e/ou cronograma e encaminhar a **Gestor do Contrato do CRF-RJ**, comunicar ao **CRF-RJ**, caso ocorra qualquer atraso ou imprevisto na execução das atividades do cronograma.

## PONTOS DE CONTROLE

Correspondem as Reuniões de Acompanhamento do Projeto que serão realizadas conforme Cronograma específico a ser apresentado no início efetivo dos trabalhos.

Tópicos fundamentais destas Reuniões:

- Controle do Escopo do Projeto;
- Avaliações da Qualidade das especificações produzidas;
- Prazos Previstos versus Prazos Realizados;
- Alocação dos recursos estimados;
- Recomendações e redefinição de recursos e soluções.

## ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

O acompanhamento dos Serviços será pautado nos seguintes pontos principais:

- Atas das Reuniões encaminhadas para conhecimento dos responsáveis identificados no processo;
- Acompanhamento das atividades de acordo com prazos acordados em comum acordo;

Relatórios mensais informando as atividades em andamento, as pendências e suas consequências, as soluções propostas para estas pendências / consequências e as próximas atividades a serem desenvolvidas.

## HOMOLOGAÇÃO

### Produtos Intermediários

Para continuidade do trabalho em manutenção, a metodologia da **CISANTEC** prevê a avaliação e aceitação dos produtos intermediários. Esta tarefa deverá ser realizada pelo **Gestor do Contrato do CRF-RJ**, em reunião conjunta com a **CISANTEC**.

Esta medida visa aspectos como:

- Antecipação e correção de problemas e/ou desvios;
- Administração de expectativas do **CRF-RJ**, já que irão participar e acompanhar ativamente da manutenção do processo;
- Melhoria contínua da qualidade.
- Garantia da qualidade do produto final (fidelidade às especificações e características do produto final em relação às necessidades levantadas e passadas pelo **Gestor do Contrato do CRF-RJ**).
- A formalização da homologação será feita mediante assinatura do Termo de Homologação do produto em avaliação.

Vale lembrar que a homologação se fará através da validação de página(s) (web) gerado(s) por este projeto, a partir de especificações do **Gestor do Contrato do CRF-RJ**.

### Produto Final

A homologação do produto final é a comparação criteriosa de todos os requisitos e características do produto em relação às especificações que foram homologadas nas fases intermediárias. Deve haver fidelidade total entre o que foi pedido e especificado e o que foi efetivamente construído.

Havendo esta fidelidade, o produto final **somente será formalizado após homologação expressa do cliente**, não correndo prazo para entrega do produto por parte do contratado enquanto não houver a homologação pelo cliente.



## **Critérios para homologação do produto final**

Deverá ser enviado documento ou reunião formal para aceite do produto final e o **Gestor do Contrato do CRF-RJ** dentro do prazo acordado em cronograma entre as partes.

De posse de todos os documentos intermediários homologados, comparar com o produto final, seus requisitos e características.

Os seguintes itens deverão ser checados:

- Padrões de designer de tela
- Mensagens de erros
- Validações
- Função
- Operação
- Entradas e Saídas
- Interfaces
- Tolerância a erros, confiabilidade e eficiência de execução.

A validação do produto final ocorrerá através da análise e aceite de(s) páginas(s) (web) a ser(em) gerado(s), levando-se em consideração as especificações de formatação e preenchimento de cada registro e campo do(s) arquivo(s) a ser(em) processado(s) pelo **CRF-RJ**.

### *Premissas e Diretrizes Gerais*

#### **CISANTEC**

- Equipe da **CISANTEC** atenderá solicitações fora do planejado mediante solicitação formal aprovada pelo **Gestor do Contrato do CRF-RJ** (e-mail);
- Equipe da **CISANTEC** informará os impactos, quando qualquer ocorrência colocar em risco o planejamento aprovado.

#### **CRF-RJ**

O **Gestor do Contrato do CRF-RJ** indicado para acompanhar os trabalhos executados pela **CISANTEC** deve ter autoridade para aprovações que envolvem alterações dos custos e prazos.

Somente o **Gestor do Contrato do CRF-RJ** tem autoridade para aprovações de alterações de custos e prazos do projeto em questão mediante documento formal.

## **DIRETRIZES PARA ACEITAR ALTERAÇÕES NO PLANEJAMENTO APROVADO E EM EXECUÇÃO**

- Ações que devem ser tomadas quando os limites de horas de serviço planejadas versos a realização, sofrerem necessidades de mudanças gerando impacto no planejado.
  - **Gestor do Contrato do CRF-RJ** deve comunicar formalmente as mudanças a **CISANTEC**. As solicitações devem estar aprovadas pelo **Comitê do Projeto**.
  - **Gerente de Desenvolvimento da CISANTEC** deve manifestar formalmente os impactos em cronogramas, indicando as novas datas e obtendo aprovação final pelo **Comitê do Projeto**.

## COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DO PROJETO

A **CISANTEC** deverá disponibilizar profissionais que possuam a capacitação técnica necessária para o gerenciamento e para a plena manutenção das diversas atividades componentes desta proposta.

O **CRF-RJ** deverá disponibilizar a participação de seus Profissionais, de tal forma que a Equipe Técnica da **CISANTEC** possa realizar os serviços objeto desta Proposta; deverão também, designar **Gestor do Contrato do CRF-RJ** que será o agente facilitador para os contatos e demais providências que se fizerem necessárias para o bom andamento dos trabalhos.

## ACESSO ÀS INFORMAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO

O **Gestor do Contrato do CRF-RJ** deverá estar a disposição da Equipe Técnica da **CISANTEC** para ser o responsável pela prestação de serviços escopo desta proposta para:

- Orientação e informações necessárias à execução das atividades previstas nos Sistemas proprietários do **CRF-RJ**, a fim de atender aos padrões e Critérios adotados no Ambiente Operacional;
- Acesso à documentação disponível sobre os equipamentos (hardware);
- Acesso à documentação disponível sobre os softwares básicos e/ou sistemas operacionais e suas respectivas licenças de uso;
- Acesso à documentação disponível dos Processos e dos Sistemas proprietários existentes, e demais documentos que tenham interferência direta ou indireta com a manutenção dos trabalhos especificada no escopo desta Proposta, que será liberado somente após aprovação da presidência, caso contrário o próprio **Gestor do Contrato do CRF-RJ** poderá prestar todas as informações necessárias de forma expressa sem a disponibilização dos documentos solicitados.

## LOCAL DA MANUTENÇÃO

Este projeto será mantido nas instalações da **CISANTEC**.

Os trabalhos de atualização do sistema, geração e transmissões de arquivo(s) conforme previstos na especificação do **CRF-RJ** deverão ser efetuados via conexão remota ou nas instalações do **CRF-RJ**, inclusive eventuais suportes operacionais durante o período de homologação e de garantia, que impliquem em ações diretamente no ambiente do **CRF-RJ**.



## Garantias

Para todos os efeitos de garantia do produto a ser desenvolvido, objeto desta Proposta de Prestação de Serviços, a **CISANTEC** oferece o **prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de homologação de cada etapa do processo, contra falhas no sistema não detectadas nas fases de testes e homologação**. Cessa a garantia, ao final do prazo acima estabelecido ou ainda, antes do prazo, caso seja detectado e comprovado pela **equipe de Gerência do Projeto** erro de caráter operacional (falta de conhecimento de uso das rotinas do sistema, mau treinamento por conta dos multiplicadores de sistemas, inoperância do sistema ou uso parcial da rotina solicitada) por parte dos usuários colaboradores do **CRF-RJ**.

Durante a vigência da garantia, eventuais falhas serão tratadas segundo a seguinte metodologia:

- O **CRF-RJ** deverá enviar a **CISANTEC** documento evidenciando a falha detectada, contendo o maior número de informações que possam identificar a falha, os seguintes itens:
  - Descrição clara da falha;
  - Impactos da falha na operação do sistema (sistema parado; adoção de solução alternativa, etc.);
  - Mensagem do erro, caso tenha ocorrido;
  - Condições e a sequência operacional em que a falha ocorreu;
  - Dados armazenados no sistema antes e depois da operação que causou a falha;
  - Cópia da tela e/ou relatório em que ocorreu o erro.
  - Para identificar as causas da falha, de posse do documento acima, a equipe da **CISANTEC** fará a simulação da operação em seu próprio ambiente.
- Nos casos em que a falha não se manifestar no ambiente da **CISANTEC** e/ou por impossibilidade de reprodução dela, a **CISANTEC** poderá enviar um técnico para a constatação da falha no ambiente do **CRF-RJ**, desde que aprovado pelo **CRF-RJ** que se encarregará de arcar com as despesas de transporte, hospedagem e alimentação do(s) profissional(is) encarregado(s) para tal.
- No prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, considerando em dia útil e dentro do período comercial de atendimento, após o recebimento do documento acima, a **CISANTEC** passará ao **CRF-RJ** um posicionamento sobre a condução da solicitação de garantia.
- Quando for o caso, as atividades para a correção da falha serão realizadas nas instalações da **CISANTEC** e a nova versão da(s) página(s) (web) corrigida(s) será enviada ao **CRF-RJ** juntamente com os procedimentos para atualização/instalação dos mesmos.
- A responsabilidade pela instalação da nova versão será da **CISANTEC**. A **CISANTEC** possui profissionais e rotinas para efetuar instalações de novas versões que serão acompanhadas por 1(um) profissional técnico do **CRF-RJ** caso haja necessidade ou dificuldade na ação.
- As falhas ocasionadas por problemas da **CISANTEC** serão corrigidas sem custos adicionais ao **CRF-RJ**. Caso contrário, após o transcurso do período de homologação e garantia as atividades de análise do problema, visitas às instalações do **CRF-RJ** e,

eventualmente, da correção da falha, terão seus custos repassados ao **CRF-RJ**, conforme tabela abaixo:

***Nível da falha a ser corrigida ou alterada***

1 – Baixa:

- Correção de informações cadastradas de forma errônea por parte do usuário, desde que seja passível de recuperação através de backups ou históricos gravados (log).

2 – Média:

- Padronização de campos de tabelas de cadastro para normatização das informações de saída, seja ela via base de dados ou via programas externos.

3 – Alta:

- Reprocessamento de rotinas do sistema que foram executadas de forma errônea por ação do usuário seja ela de forma manual (uma a uma) ou automática (em lote) e necessite de correção ou cancelamento do mesmo.

**Custo**

R\$ 90,00/hora IN LOCO  
ou R\$ 45,00/hora  
CONEXÃO REMOTA.

R\$ 120,00/hora IN  
LOCO ou R\$ 60,00/hora  
CONEXÃO REMOTA.

R\$ 180,00/hora IN  
LOCO ou R\$ 90,00/hora  
CONEXÃO REMOTA.

*Protocolo de Entrega*

Entrega da **PROPOSTA MANUTENÇÃO SISTEMA - CRF-RJ - 009/2023**

Recebido: 27 de fevereiro de 2023.

**CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - CRF-RJ**

CNPJ: 33.661.414/0001-10

Deybson de Santana Cipriano

**DEYBSON DE SANTANA CIPRIANO ME – CISANTEC**

CNPJ: 17.376.801/0001-59