



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 29 de agosto de 2023.

MANUTENÇÃO DO SISTEMA GALES

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de *Tecnologia da Informação*, compreendendo as atividades de manutenção corretiva, suporte técnico e operacional, atualização, desenvolvimento e manutenção evolutiva do *Sistema Gales – Gestão de Alimentação Escolar*, para os módulos Administrativo, Estoque, Financeiro e Técnico, conforme as especificações deste documento.

Os serviços são prestados exclusivamente pela empresa *INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A – IMA*, que é a desenvolvedora e detentora dos direitos autorais, comercialização, manutenção e suporte do *Sistema Gales*.

2. JUSTIFICATIVA

O *Programa Municipal de Alimentação Escolar* utiliza o *Sistema Gales* para o gerenciamento do Programa, no qual são realizados controles administrativos, estoque, financeiro e técnico através de seus módulos respectivos. Este sistema sendo de crucial importância para os inúmeros controles, necessita de suporte técnico, manutenção, treinamento e desenvolvimento de novas funcionalidades.

O referido sistema foi desenvolvido a pedido da *Secretaria Municipal de Educação*, buscando otimizar o trabalho administrativo do *Programa Municipal de Alimentação Escolar*.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, QUANTIDADES E UNIDADES

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Manutenção corretiva e suporte técnico e operacional	mês	12
2	Desenvolvimento e manutenção evolutivas - sob demanda	Hora técnica	5.000(*)

(*) 5.000 horas técnicas durante toda vigência do Contrato.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

Manutenção corretiva:

A manutenção corretiva consiste em detectar, compreender e corrigir os erros ou falhas ocorridas no sistema, em ambiente de produção, de forma proativa ou decorrentes de incidentes ou de questionamentos dos usuários, garantindo o desempenho adequado do sistema.

Entende-se como erros e/ou falhas a geração de resultados diferentes do previsto, em decorrência da não observância da regra de negócio ou em decorrência de problema no ambiente computacional onde a aplicação é executada e que, para sua solução, exijam intervenção.

Para o atendimento dos erros e/ou falhas relacionados ao sistema serão adotados os prazos e níveis de severidade definidos na Tabela 1.

Tabela 1 – Níveis de severidade e prazos para atendimento		
Nível de severidade	Impactos	Prazo para conclusão do atendimento(*)
Crítica	O usuário está impossibilitado de trabalhar	Até 4 horas técnicas

Normal	O usuário pode desempenhar seu trabalho com restrição de uma atividade importante de sua rotina	Até 8 horas técnicas
Baixa	O usuário pode trabalhar normalmente	Até 16 horas técnicas

(*) São considerados horas técnicas – de segunda à sexta-feira, das 8:00h às 17:00h.

A classificação do nível de severidade do erro e/ou falha será analisado pela CONTRATADA e definido em comum acordo entre as partes.

A CONTRATANTE deverá comunicar o erro e/ou falha à CONTRATADA, denominado de chamado, através de meios eletrônicos de comunicação.

A descrição do chamado deverá conter todos os detalhes possíveis que subsidiem a análise do erro e/ou falha apresentados no sistema.

O prazo para conclusão do atendimento é considerado a partir do momento da abertura do chamado relatando o erro e/ou falha.

O prazo para conclusão do atendimento do erro e/ou falha, estabelecido na Tabela 1, poderá ser estendido mediante justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá registrar no chamado todos os procedimentos realizados para a correção do erro e/ou falha.

Suporte técnico e operacional:

As principais atividades do suporte técnico e operacional são:

Receber e responder questionamentos por telefone ou por outros meios eletrônicos de comunicação.

Dar suporte e esclarecer dúvidas técnicas aos usuários quanto à utilização do sistema, de forma remota ou presencial.

Acompanhar e apoiar presencialmente na execução de rotinas críticas do sistema.

Efetuar configurações e parametrizações do sistema.

Cadastrar acesso a novos usuários do sistema.

Configurar acesso a usuários.

Solucionar problemas encontrados pelos usuários.

Identificar previamente potenciais incidentes, buscando solucioná-los, visando a resolução rápida dos problemas.

Realizar *download*, *upgrade*, *update*, instalação, configuração, ajustes e manutenção de ferramentas e componentes tecnológicos utilizados no sistema.

Atualizar às legislações que regem os processos relacionados ao sistema, obedecendo aos prazos previstos de entrada em vigor das novas legislações.

Acompanhar a operação do sistema, de forma a garantir aos usuários o conhecimento necessário à operação do mesmo.

Realizar intervenção no banco de dados, como por exemplo, elaboração e execução de scripts de extração, transformação e carga de dados, quando não puder ser realizada de forma automática pelo usuário.

Exportar e disponibilizar as bases de dados do sistema, ao gestor do Contrato, de acordo com a solicitação e especificação da CONTRATANTE.

Emitir relatórios, através de extração de informações do sistema, quando solicitado pela CONTRATANTE, e que não puder ser emitido automaticamente pelo usuário.

Desenvolver o pré-projeto de novas funcionalidades e evolução do sistema, de acordo com as solicitações e necessidades da CONTRATANTE, como por exemplo:

- a) participação de reuniões para entendimento das necessidades da CONTRATANTE;
- b) análise prévia de problemas;
- c) análise prévia de soluções;
- d) elaboração de proposta técnica.

A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e operacional à CONTRATANTE de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00h às 17:00h.

A solicitação do suporte técnico e operacional, denominado de chamados, deverá ser realizada através de meios eletrônicos de comunicação.

O serviço de suporte técnico e operacional deverá ser prestado de forma presencial, quando não for possível atender remotamente.

Quando houver necessidade de suporte presencial ou reunião, serão realizadas nas dependências da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA a responsável pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

Para os serviços de manutenção corretiva e suporte técnico e operacional será pago um valor fixo mensal no decorrer da vigência do Contrato.

Desenvolvimento e manutenção evolutiva:

O desenvolvimento e manutenção evolutiva consistem em desenvolver, adequar e aprimorar o sistema garantindo a evolução do mesmo e de suas funcionalidades.

As atividades relacionadas ao desenvolvimento e manutenção evolutiva incluem desde o atendimento da demanda até a implantação e treinamento dos usuários.

As principais atividades do desenvolvimento e manutenção evolutiva são:

Participar de reuniões para entendimento das necessidades da CONTRATANTE.

Analisar as necessidades da CONTRATANTE e apresentar as soluções, através de projeto, com a especificação do desenvolvimento, lista de requisitos e *mockups* de telas.

Elaborar cronograma de atividades e prazos de entrega dos desenvolvimentos.

Desenvolver sistema e novas funcionalidades para atender as necessidades da CONTRATADA.

Desenvolver protótipos.

Instalar e disponibilizar ambiente de teste e homologação do sistema e/ou nova funcionalidade para a CONTRATANTE.

Desenvolver melhorias evolutivas no sistema, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Desenvolver manuais de capacitação e treinamento do sistema.

Capacitar e treinar os usuários da CONTRATANTE quanto à utilização do sistema.

A CONTRATANTE poderá solicitar treinamento para qualquer módulo do sistema Gales, sendo que a quantidade de participantes ficará a critério da CONTRATANTE.

O treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, que deverá providenciar instalações e equipamentos para a realização do treinamento.

A data e horário do treinamento deverá ser agendada em comum acordo entre as partes, respeitado o período de expediente da CONTRATANTE.

O agendamento deverá ser realizado com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a partir da solicitação da CONTRATANTE, sendo que em caso de necessidade de cancelamento por parte da CONTRATADA e/ou da CONTRATANTE, uma nova data deverá ser definida em até 10 (dez) dias.

Todas as solicitações de desenvolvimento e manutenção evolutiva serão tratadas através de meios eletrônicos de comunicação, denominados de chamado.

Após a abertura do chamado, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a proposta de desenvolvimento, contendo as seguintes informações, sem custo adicional à CONTRATANTE:

- a) solução a ser implementada;
- b) os resultados que serão obtidos;
- c) requisitos funcionais e não funcionais que deverão ser contemplados;
- d) previsão do esforço (quantidade de horas técnicas);
- e) arquitetura do desenvolvimento;
- f) prazo de conclusão após a aprovação da proposta.

Após a apresentação da proposta, a CONTRATANTE deverá aprová-la, reprová-la ou solicitar alterações da proposta.

Os serviços aprovados serão desenvolvidos nas dependências da CONTRATADA, e somente serão deslocados funcionários da CONTRATADA para as dependências da CONTRATANTE caso necessário, desde que acordado previamente entre as partes, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

A entrega dos serviços desenvolvidos poderá ser total ou parcial.

O prazo para a conclusão do desenvolvimento apresentado na proposta, poderá ser estendido mediante justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.

Os serviços que estiverem inconsistentes com os critérios de aceitação ou que apresentarem defeitos ou falhas, não serão faturados até que as adequações/correções sejam realizadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

Somente as entregas aprovadas pela CONTRATANTE poderão ser faturadas.

O encerramento efetivo dos chamados somente ocorrerá após aceite da CONTRATANTE, o que representa a finalização geral do projeto.

O encerramento do chamado deverá ser formalizado mediante documento ou registro através de meios eletrônicos de comunicação.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Fornecer os serviços com eficiência e eficácia, em perfeitas condições, atendendo a todas as exigências contidas neste Termo e na proposta apresentada pela CONTRATADA, assumindo como exclusivamente seus, todos os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo agente fiscalizador e/ou gestor do contrato ou requisitante, os serviços entregues ou efetuados em que se verificarem vícios, defeitos, falhas ou incorreções que estiverem em desacordo com as especificações e proposta da CONTRATADA.

Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho da execução do objeto do Contrato, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício com os mesmos.

Em havendo necessidade, aceitar os acréscimos ou supressões nos quantitativos que se fizerem indispensáveis em montante de até 25%, sempre nas mesmas condições da proposta, na forma do preceituado no art. 81, § 1º, da *Lei nº 13.303/2016*.

Ressarcir os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.

Executar os serviços dentro dos prazos estipulados.

Manter durante toda a vigência contratual as obrigações assumidas, bem como as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação.

Manter em sigilo sob todos os dados fornecidos pela CONTRATANTE. São consideradas como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles comerciais, técnicos ou de qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades da CONTRATADA venham a ser revelados pela CONTRATANTE, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato.

É de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA firmar Acordo Individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados de modo a garantir esta questão.

A CONTRATADA se compromete a cumprir as determinações constantes na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*.

Abster de veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

Estar ciente que os preços contidos na proposta fornecida pela CONTRATADA incluem todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, encargos sociais e trabalhistas, seguros, transporte, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

A empresa CONTRATADA deverá se comprometer a seguir as disposições contidas no *Código de Conduta e Integridade da CEASA Campinas* disponível no link: http://www.ceasacampinas.com.br/sites/ceasacampinas.com.br/files/info/arquivos/transparencia/codigo_de_conduta_e_integridade.pdf, disponível no site www.ceasacampinas.com.br, no link “Transparência”, e zelar pela aplicação dos princípios nele estabelecidos, assinando o Termo de Observância ao *Código de Conduta e Integridade* da CEASA Campinas, no momento da formalização da contratação.

É vedado à CONTRATADA a negociação ou a dação em garantia das notas fiscais decorrentes dessa contratação.

A CONTRATADA deverá prover o serviço de hospedagem do sistema e seus bancos de dados sem custos adicionais para a CONTRATANTE, ficando por conta desta a responsabilidade sobre os dados armazenados e a disponibilidade do acesso ao ambiente virtual, salvo nos casos de problemas na rede da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter disponível uma central de atendimento telefônico e endereço de *e-mail* para contato, de segunda à sexta-feira, das 08:00h às 17:00h.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias à realização dos serviços, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos.

Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas.

Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos com as especificações constantes no *Termo de Referência* e da proposta apresentada pela CONTRATADA, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados.

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal fornecida pela CONTRATADA.

Rejeitar os serviços que estejam em desacordo às especificações constantes no *Termo de Referência*.

Nomear gestor/agente fiscalizador do contrato, que será responsável pela fiscalização e controle da execução dos serviços e exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA.

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias para substituição, reparo ou correção.

A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

A CONTRATANTE não poderá ultrapassar o valor de horas técnicas disponíveis no Contrato.

7. GARANTIA DOS SERVIÇOS

A manutenção corretiva e suporte técnico operacional deverão ser prestados por equipe capacitada, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no horário compreendido entre 08:00h e 17:00h.

Para os serviços de manutenção corretiva e suporte técnico operacional não haverá cobrança adicional.

A garantia dos serviços de manutenção corretiva e suporte técnico operacional deverão vigorar durante toda a vigência do Contrato.

A garantia dos serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva, deverá ser de 1 (um) ano a partir da entrega da solução.

A CONTRATADA deverá promover as devidas correções no que cerne às falhas do sistema, bem como atualizar o mesmo, por razões de erros e/ou falhas não detectados anteriormente.

Durante o prazo de garantia, todo e qualquer erro e/ou falha do sistema deverá ser corrigido pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.

8. FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Mensalmente, no mês subsequente ao da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal em moeda nacional (real), correspondente ao fornecimento dos serviços, acompanhada das certidões negativas de débitos ou certidões positivas de débitos com efeito de negativa.

Antes da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal/Gestor do Contrato ou requisitante o relatório das medições dos serviços sob demanda executados no período em referência.

O Fiscal/Gestor do Contrato ou requisitante terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para analisar, validar e aprovar os documentos apresentados e autorizar a emissão da nota fiscal.

Caso os documentos sejam rejeitados, serão devolvidos para as correções necessárias, com as informações que motivaram a rejeição, contando-se novo prazo para análise, a partir da data de sua reapresentação com as devidas correções.

A rejeição dos documentos, em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA interrompa a execução dos serviços.

Somente após a aprovação dos documentos pelo Fiscal/Gestor do Contrato ou requisitante, a CONTRATADA estará autorizada a emitir a nota fiscal abrangendo o mês vencido, correspondente ao fornecimento dos serviços efetivamente prestados.

O Fiscal/Gestor do Contrato ou requisitante da CONTRATANTE terá o prazo de 01 (um) dia útil, a contar da apresentação da nota fiscal, para aprová-la ou rejeitá-la.

A nota fiscal não aprovada pelo Fiscal/Gestor do Contrato ou requisitante será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no item anterior, a partir da data da reapresentação da nota fiscal o que, conseqüentemente, provocará a prorrogação do pagamento, sem qualquer ônus adicional a CONTRATANTE.

A CONTRATANTE efetuará o pagamento da nota fiscal emitida pela CONTRATADA em até 07 (sete) dias úteis após o aceite da nota fiscal pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal para:

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S/A

CNPJ n.º 44.608.776/0005-98

Inscrição Estadual: 244.908.914.117

Endereço: Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - SP 065 - Pista Norte

Bairro: Barão Geraldo

Município: Campinas

UF: SP

CEP: 13.082-902

Telefone (19) 3746-1331

Encaminhar para o e-mail: nfe@ceasacampinas.com.br

As notas fiscais decorrentes desse Contrato não poderão ser negociadas ou dadas em garantia a terceiros.

Caso os serviços constantes do objeto deste Contrato, sofram algum tipo de retenção na fonte de impostos ou contribuições, a CONTRATANTE providenciará a retenção e o recolhimento, nos termos da legislação vigente, aplicável ao caso.

Se a CONTRATADA estiver estabelecida na cidade de Campinas/SP, a CONTRATANTE irá reter e recolher na fonte o valor correspondente ao ISSQN, por substituição tributária, de acordo com a legislação municipal em vigor.

Caso o serviço objeto deste instrumento se enquadre nas legislações do ISSQN, do imposto de renda, previdenciária, PIS/PASEP, COFINS e CSL a CONTRATADA ficará sujeita ao seu cumprimento.

Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da CONTRATANTE, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com o IPCA (*Índice de Preços ao Consumidor Amplo*) do IBGE (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*).

9. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	FORMA DE COBRANÇA
1	Manutenção corretiva e suporte técnico e operacional	Preço fixo mensal
2	Desenvolvimento e manutenção evolutivas	Sob demanda através de edição mensal de horas técnicas dos serviços

10. VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses, a partir do dia 11/09/2023, observadas as disposições do art. 71 da *Lei Federal nº 13.303/2016* e alterações posteriores.

A CONTRATANTE poderá promover a rescisão contratual antecipada, injustificada, sem pagamento de multas, a partir do 12º (décimo segundo) mês de vigência do Contrato, desde que notifique sua intenção com aviso prévio de no mínimo 120 (cento e vinte) dias.

11. REAJUSTE

Os valores descritos no Contrato poderão ser reajustados anualmente, após 12 (doze) meses, mediante solicitação formal da CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, contendo justificativas para análise.

Em sendo aprovado pela CONTRATANTE, os valores serão reajustados com base no índice estipulado pelo IPCA (*Índice de Preços ao Consumidor Amplo*) do IBGE (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*), ou outro indicador que venha a substituí-lo.

12. SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste *Termo de Referência*.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas ou a infringência de preceitos legais pertinentes serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades:

Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a Contratada concorrido diretamente;

Multa de 1% (um por cento) por dia até o 5º dia de atraso e **2% (dois por cento)** ao dia a partir do 6º dia de atraso até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** calculado sobre o valor do Contrato;

Multa de 25% (vinte e cinco por cento) aplicada sobre o valor do Contrato, para qualquer transgressão cometida que não seja atraso na execução;

Suspensão temporária e impedimento da Contratada de contratar com a Ceasa/Campinas por prazo não superior a **02 (dois) anos** no caso de ser excedido o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** estabelecido na letra b.

Excetua-se a presente cláusula a ocorrência inequívoca de caso fortuito ou de força maior devidamente justificados e comprovados.

As multas serão descontadas dos créditos da CONTRATADA ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

As penalidades previstas neste item têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente a sua aplicação não exime a CONTRATADA da reparação das eventuais perdas e danos que seu ato punível venha acarretar à CONTRATANTE.

As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas desde que facultada a defesa prévia da CONTRATADA no respectivo processo no prazo de **10 (dez) dias úteis**, conforme art. 83, § 2º da *Lei Federal nº 13.303/2016*.

Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a CONTRATADA é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros, na forma disposta no art. 76 da *Lei Federal nº 13.303/2016*, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado.

Rescisão de contrato em casos de ação, omissão, imprudência, imperícia ou negligência que causem prejuízo à CONTRATANTE.

DEFINIÇÕES

Termo	Definições

Critério de aceitação	Critérios definidos pelo usuário para determinar se aceita ou não o sistema ou funcionalidade desenvolvido. Pode incluir critérios funcionais, de configuração, de recuperação de falhas, de segurança e de desempenho.
Defeito	É qualquer imperfeição ou inconsistência no sistema ou em seu processo. Um defeito faz parte do sistema, é algo que está implementado no código de maneira errada.
Erro	O erro pode ser um resultado de um defeito ou uma falha, como um retorno esperado, que por causa de uma falha teve um valor diferente do que esperado.
Falha	O conceito de falha trata de uma condição acidental que faz com que uma unidade funcional não consiga executar sua função. Falhas podem ocorrer por desgaste material exceder as condições previstas ao uso, por falta de manutenção ou por exceder tempo de uso.
Hora técnica	Uma hora técnica de atividade relacionada ao serviço realizado por uma pessoa capacitada para o desenvolvimento.
Manutenção evolutiva	Serviço de manutenção orientado para execução de alterações em códigos de programa e/ou componentes já existentes, que visem melhorias de desempenho, manutenibilidade, usabilidade ou para o acréscimo/decréscimo de novas funcionalidades ou extensão de funcionalidades existentes.
Manutenção corretiva	Compreende a detecção, o diagnóstico e a correção de erros ou falhas ocorridas nos sistemas em ambiente de produção, de forma proativa ou decorrentes de incidentes ou de questionamentos dos usuários.
Melhoria	Consiste no esforço necessário para o atendimento de uma demanda de manutenção para evolução do sistema já existente. Normalmente as melhorias estão associadas às demandas evolutivas, com tamanho funcional significativo e/ou alta criticidade para o negócio e/ou complexidade de desenvolvimento.
Mockup	Modelo ou representação em escala de tela de programa de computador.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA STAVARENGO BENVENUTTI, Chefe de Setor**, em 31/08/2023, às 09:01, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JULIA RAMIA BONDUKI AMORIM, Gerente de Departamento**, em 31/08/2023, às 09:02, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **8944505** e o código CRC **455596A5**.

