ANEXO I - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

SUMÁRIO

1. OBJETO
2. DEFINIÇÕES E COMPETÊNCIAS GERAIS
3. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA
4. DO PLANEJAMENTO DA DEMANDA, ARQUITETURA E SELEÇÃO DO INTEGRADOR
5. DA ORDEM DE SERVIÇO - O.S.
6. ENTREGA E DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO DEMANDADO
7. SUPORTE TÉCNICO REALIZADO PELO INTEGRADOR
8. DA GARANTIA DA ENTREGA E DA OBRIGAÇÃO DE REPARAR
9. DAS LINHAS DE SERVIÇO
10. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS
11. PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS
12. RELATÓRIOS
13. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA
14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
15. AVALIAÇÃO DO INTEGRADOR
16. OBRIGAÇÕES DO INTEGRADOR
17. OBRIGAÇÕES DA DATAPREV
18. FATURAMENTO, MEDIÇÃO E REGRAS DE REMUNERAÇÃO
19. PAGAMENTO

1. OBJETO

1.1. Trata o presente documento de estabelecer as condições gerais aplicáveis a execução contratual, tais como acionamento, execução, acompanhamento, aceite, medição, remuneração e avaliação dos serviços técnicos prestados por integradores cadastrados no âmbito das estratégias de Multinuvem e Hiperautomação da **DATAPREV**, com foco em complementar as estratégias implementadas pela **DATAPREV** na contratação de Fornecedores de Serviços Especializados de Computação em Nuvem e na contratação de Fornecedores de Serviços Especializados de Hiperautomação, a serem utilizados sob demanda.

1.2. A execução do contrato com os integradores terá por objeto exclusivamente a prestação de serviços técnicos sob demanda, executados sobre tecnologias, plataformas, ambientes, licenças, subscrições, infraestrutura, hardware e demais recursos previamente contratados, disponibilizados ou autorizados pela **DATAPREV** junto aos respectivos fabricantes.

1.3. A execução contratual poderá abranger, conforme o **Processo Seletivo**

Simplificado - PSS e a respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, as seguintes linhas de serviço:

LINHA DE SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
1. Desenvolvimento de Software	Entrega, marco ou resultado	Sob demanda
2. Desenvolvimento de Infraestrutura como Código	Entrega, marco ou resultado	Sob demanda
3. Sustentação de Software	Hora técnica	Sob demanda
4. Sustentação de Infraestrutura	Hora técnica	Sob demanda
5. Implantação ou configuração lógica de Infraestrutura	Entrega, marco ou resultado	Sob demanda
6. Orientação Técnica	Entrega consultiva ou hora técnica	Sob demanda

1.4. A **DATAPREV** poderá solicitar decomposição da formação dos preços das propostas comerciais.

2. DEFINIÇÕES E COMPETÊNCIAS GERAIS

2.1. Para fins deste Anexo, a **DATAPREV** é responsável por identificar a necessidade, definir o escopo, manter o relacionamento institucional com o cliente, acionar o fabricante quando necessário, validar a arquitetura, selecionar o **INTEGRADOR**, formalizar a **Ordem de Serviço - O.S.**, acompanhar a execução, homologar as entregas, realizar o aceite, medir, pagar, avaliar o desempenho e aplicar as consequências contratuais cabíveis.

2.2. Considera-se Fabricante a empresa com a qual a **DATAPREV** mantenha relação contratual no âmbito das estratégias de Multinuvem ou Hiperautomação, responsável pela tecnologia, plataforma, solução, nuvem, produto, documentação, boas práticas, suporte especializado e diretrizes técnicas aplicáveis.

2.3. Considera-se Integrador, a empresa cadastrada pela **DATAPREV**, vinculada a determinado fabricante, tecnologia e linha de serviço, responsável por executar serviços técnicos demandados pela **DATAPREV** conforme arquitetura aprovada, **Ordem de Serviço - O.S.**, padrões internos, normas de segurança, documentação técnica e diretrizes do fabricante aplicável.

2.4. O **INTEGRADOR** atua como extensão técnica e operacional controlada da capacidade da **DATAPREV**, limitado ao período e escopo previstos na **Ordem de Serviço - O.S.**, não substituindo a **DATAPREV** perante o cliente público, não assumindo a governança da solução e não se confundindo com o fabricante da tecnologia.

2.5. Os serviços técnicos do **INTEGRADOR** serão organizados por linhas de serviço, conforme cadastramento específico por fabricante, compreendendo: Desenvolvimento de Software; Desenvolvimento de Infraestrutura como Código; Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura; Sustentação de Software; Sustentação de Infraestrutura e Orientação Técnica.

2.5.1. O repasse de conhecimento, a capacitação, a automação, a integração, a

documentação, os testes e o apoio à operação constituem entregas, atividades acessórias ou obrigações associadas às linhas de serviço, quando previstos na **Ordem de Serviço - O.S.**, não caracterizando linha de serviço autônoma.

2.6. As regras gerais de execução constam deste Anexo, e o detalhamento operacional, de medição, aceite e indicadores serão disciplinados em apêndices específicos por linha de serviço.

2.7. Sempre que houver conflito entre este Anexo e o apêndice específico, prevalecerá a regra mais específica para a linha de serviço, desde que compatível com a lógica de competências e com a vedação de aquisição de tecnologia, licença ou hardware junto ao **INTEGRADOR**.

3. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

3.1. A documentação obrigatória, as condições para cadastramento, restrições, requisitos de qualificação técnica e demais informações relacionadas observarão o disposto no Edital de Convocação para Formação da Base Dinâmica de integradores da **DATAPREV** e no **Anexo IV – Requisitos de Cadastro por Fabricante**.

3.2. O **INTEGRADOR** deverá informar no ato da solicitação do cadastramento, quem será o gestor do contrato por parte do **INTEGRADOR** para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

4. DO PLANEJAMENTO DA DEMANDA, ARQUITETURA E SELEÇÃO DO INTEGRADOR

4.1. A **DATAPREV** identificará a demanda, delimitará o escopo preliminar, indicará a tecnologia ou fabricante aplicável, estimará resultados esperados, definirá a linha de serviço e registrará a necessidade em sistema corporativo ou ferramenta a ser definida e previamente divulgada nos termos do Edital de Convocação para Formação da Base Dinâmica de integradores da **DATAPREV** e do **Anexo IV – Requisitos de Cadastro por Fabricante**.

4.2. Sempre que necessário, a **DATAPREV** desenhará ou validará a arquitetura da solução com apoio do Fabricante, antes da publicação da oportunidade aos integradores cadastrados.

4.3. A publicação da oportunidade aos integradores será realizada entre os cadastrados para o fabricante, com identificação da linha de serviço aplicável, com prazo, escopo, critérios de seleção, forma de remuneração, premissas, entregáveis e condições de aceite indicados no pedido de proposta, bem como demais informações que entender necessárias.

4.3.1. As dúvidas apresentadas por um **INTEGRADOR** e as respostas correspondentes deverão ser registradas e compartilhadas com os demais integradores que demonstrarem interesse na oportunidade publicada, salvo informação sigilosa ou restrita, de forma a preservar igualdade informacional.

4.4. A **DATAPREV** selecionará o **INTEGRADOR** de acordo com critério objetivo previamente definido e publicado para a demanda, podendo considerar além das regras gerais dispostas no item 11.5 do Edital, outros critérios específicos, tais como experiência específica, disponibilidade de profissionais certificados, dentre outros, que devem ser motivados e necessários à execução da demanda.

4.5. O cancelamento de demanda, a alteração de critérios ou a retomada da publicação de oportunidade aos integradores deverá ser motivada e registrada no processo ou ferramenta definida pela **DATAPREV**, preservando rastreabilidade, isonomia e transparência do procedimento.

4.6. Na desistência ou inviabilidade de execução pelo **INTEGRADOR** selecionado, a **DATAPREV** poderá convocar simultaneamente os remanescentes do mesmo **Processo Seletivo Simplificado - PSS**, desde que a classificação permaneça válida e a proposta ainda seja aplicável à demanda, para manifestação nas condições da proposta do primeiro colocado, inclusive preço e prazo. Havendo mais de um interessado, prevalecerá o melhor classificado. A ausência de manifestação no prazo indicado equivale à recusa; se nenhum aceitar, a **DATAPREV** poderá negociar ou realizar novo **Processo Seletivo Simplificado - PSS**. A convocação não gera direito subjetivo e depende da manutenção das condições de Cadastro, do **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** e da demanda.

5. DA ORDEM DE SERVIÇO - O.S.

5.1. A execução dos serviços somente poderá ser iniciada após a formalização da **Ordem de Serviço - O.S.**, formalmente emitida pela **DATAPREV**, observado o procedimento de seleção, planejamento, aprovação e registro aplicável à demanda.

5.2. A **Ordem de Serviço - O.S.** deverá conter, no mínimo, os elementos comuns necessários à execução, acompanhamento, aceite, medição e pagamento da demanda, incluindo: escopo; fabricante e tecnologia; linha de serviço; entregáveis; cronograma; marcos; valor estimado ou limite de horas; forma de remuneração; profissionais-chave, quando aplicável; critérios de aceite; requisitos de segurança; ferramentas obrigatórias; documentação mínima; regime de suporte, quando aplicável; consequências específicas e parâmetros de medição aplicáveis, observadas as sanções e limites previstos no item 14; regras, procedimentos e políticas da **DATAPREV** aplicáveis; e relatórios exigíveis.

5.3. Alterações de premissas, escopo, volume, arquitetura, integrações, ambiente ou prazo somente poderão ser motivadas pela **DATAPREV**.

5.4. Alterações que preservem a natureza, finalidade, linha de serviço, tecnologia e condições essenciais do **Processo Seletivo Simplificado - PSS** poderão ser tratados na própria **Ordem de Serviço - O.S.** dentro do limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor inicial, por meio de formulário específico.

5.5. A **Ordem de Serviço - O.S.** poderá conter também elementos específicos por linha de serviço, além dos já detalhados no item 5.2, sem prejuízo do detalhamento constante dos anexos específicos:

5.5.1. Para Desenvolvimento de Software, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, requisitos funcionais e não funcionais, regras de negócio, integrações, dados envolvidos, padrões de desenvolvimento, critérios de testes, homologação, documentação, versionamento, segurança, observabilidade e condições de aceite, marcos e forma de remuneração.

5.5.2. Para Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, ambiente ou plataforma relacionada, arquitetura ou configuração-alvo, ferramentas aplicáveis, artefatos esperados, requisitos de segurança, critérios de rastreabilidade, padrões de versionamento, prazos, marcos e forma de remuneração.

5.5.3. Para Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, ambiente, componente ou serviço objeto da implantação, escopo técnico, configurações esperadas, pré-requisitos, janelas ou restrições de execução, critérios de aceite, responsáveis pelo acompanhamento, arquitetura ou configuração-alvo, prazos e validação e forma de remuneração.

5.5.4. Para Sustentação de Software, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, aplicações, componentes, configuração, integrações, automações ou artefatos abrangidos, período de vigência, limite estimado de horas, perfis profissionais,

critérios de priorização, forma de registro dos chamados no PRONTO!, critérios de medição, requisitos de continuidade e monitoramento dos serviços, regime de atendimento e forma de remuneração.

5.5.5. Para Sustentação de Infraestrutura, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, ambiente, componentes, configuração, integrações, automações ou artefatos abrangidos, script, pipeline, módulo ou artefato sustentado, escopo de atuação, período de vigência, limite estimado de horas, perfis profissionais, critérios de priorização, forma de registro dos chamados no PRONTO!, critérios de medição, requisitos de continuidade e monitoramento dos serviços, regime de atendimento e forma de remuneração.

5.5.6. Para Orientação Técnica, a **Ordem de Serviço - O.S.** deverá indicar, quando aplicável, tecnologia, produto, plataforma, ambiente ou componente relacionado, dúvida, problema, estudo ou decisão técnica a ser subsidiada, escopo consultivo, entregáveis esperados, prazo, critérios de aceite, premissas, restrições, acessos e insumos necessários.

5.6. Somente será autorizada subcontratação quando assim autorizado na Convocação Específica, **Ordem de Serviço - O.S**, sem transferência de responsabilidade.

5.7. Após a formalização, o **INTEGRADOR** deverá apresentar Plano de Execução da Demanda dentro da **Ordem de Serviço - O.S.**, contendo: cronograma, responsáveis, metodologia, artefatos, marcos, riscos, dependências, acessos necessários, profissionais certificados alocados, plano de testes, premissas de execução e demais elementos necessários à execução controlada da demanda.

5.8. O Plano de Execução da Demanda deverá ser aprovado pela **DATAPREV** antes do início das atividades materiais, salvo quando a **Ordem de Serviço - O.S.** autorizar execução imediata de demanda de baixa complexidade, atendimento emergencial ou outra hipótese expressamente justificada.

5.9. A reunião de planejamento ou alinhamento da demanda, quando exigida, poderá ocorrer presencialmente ou por videoconferência, em prazo definido pela **DATAPREV**, devendo o **INTEGRADOR** apresentar as características de atendimento, planejamento, cronograma, responsável pela coordenação da execução, acessos necessários, riscos, dependências e eventuais questionamentos técnicos.

5.10. Quando necessário, a **DATAPREV** comunicará ao **INTEGRADOR** a conclusão da preparação dos ambientes, acessos ou condições necessárias para início da execução, observada a natureza da linha de serviço e as regras de segurança aplicáveis. As etapas de execução que dependem de ações da Dataprev deverão ser especificadas no Plano de Execução de demandas;

5.11. A **Ordem de Serviço - O.S.** deverá estabelecer, quando aplicável, os prazos objetivos para apresentação do Plano de Execução da Demanda, indicação dos profissionais-chave, indicação dos usuários que utilizarão o PRONTO!, apresentação de cronograma, metodologia, riscos, dependências, plano de testes e premissas de execução, saneamento de pendências do Plano de Execução, execução de etapas, cumprimento de marcos, entrega parcial ou final, complementação de documentação, apresentação de evidências, envio de relatórios, repasse de conhecimento e encerramento da demanda.

5.12. O detalhamento das etapas, prazos, marcos, obrigações, evidências e consequências aplicáveis a cada linha de serviço constará da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.** e, quando aplicável, do Plano de Execução aprovado. A **DATAPREV** poderá manter matriz de acompanhamento exclusivamente interna, sem instituir anexo contratual adicional.

5.13. Na ausência de prazo específico na **Ordem de Serviço - O.S.** ou no Plano de Execução aprovado para a demanda, aplicam-se subsidiariamente os prazos-padrão abaixo para as atividades de planejamento da demanda.

Atividade de planejamento	Evento inicial	Prazo-padrão
Apresentação do Plano de Execução da Demanda	Formalização da Ordem de Serviço - O.S.	Até 5 (cinco) dias úteis
Saneamento ou complementação do Plano de Execução	Solicitação formal da **DATAPREV**	Até 5 (cinco) dias úteis
Indicação de responsável ou coordenador da demanda	Formalização da Ordem de Serviço - O.S.	Até 5 (cinco) dias úteis
Indicação de profissionais-chave ou certificados	Formalização da Ordem de Serviço - O.S. ou solicitação da **DATAPREV**	Até 5 (cinco) dias úteis
Apresentação de cronograma, metodologia, riscos, dependências, plano de testes e premissas	Formalização da Ordem de Serviço - O.S.	Junto com o Plano de Execução, em até 5 (cinco) dias úteis
Substituição de profissional-chave	Ocorrência do fato ou solicitação da **DATAPREV**	Comunicação em até 2 (dois) dias úteis e substituição em até 5 (cinco) dias úteis, salvo prazo diverso aceito pela **DATAPREV**

5.14. Sempre que a **Ordem de Serviço - O.S.** não estabelecer prazo específico para cumprimento de obrigação acessória, saneamento, complementação, correção, resposta, entrega documental ou providência operacional pelo **INTEGRADOR**, a **DATAPREV** poderá fixar prazo formal para atendimento, observada a natureza da obrigação e a criticidade da demanda, que será comunicado formalmente ao **INTEGRADOR**.

6. ENTREGA E DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO DEMANDADO

6.1. O **INTEGRADOR** deverá executar os serviços observando a arquitetura aprovada, as diretrizes da **DATAPREV**, as boas práticas do fabricante, os requisitos de segurança, os critérios de qualidade e os parâmetros definidos na **Ordem de Serviço - O.S.**, conforme item 5.1.

6.2. Os entregáveis deverão ser comunicados ao Gestor Técnico do contrato e a Equipe Técnica responsável pela demanda, por meio de ofício ou comunicação eletrônica, comprovados por evidências técnicas, relatórios, documentação, registros em ferramentas da **DATAPREV**, testes executados, logs, repositórios, artefatos de código, configurações, scripts, diagramas, manuais, atas ou outros documentos definidos na **Ordem de Serviço - O.S.**

6.2.1. Constatada a ocorrência de divergência entre os componentes entregues e o descrito na documentação exigida na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, fica o **INTEGRADOR** obrigado a providenciar a sua correção ou sua substituição, a critério da **DATAPREV**. Os produtos não serão considerados entregues até que todas as pendências sejam sanadas. Os serviços, entregáveis, artefatos ou resultados não serão considerados entregues ou aceitos até que todas as pendencias sejam sanadas.

6.3. O aceite parcial ou final será emitido exclusivamente pela **DATAPREV**, após

validação da entrega, saneamento de não conformidades, aprovação da documentação e confirmação de atendimento aos critérios de aceite.

6.4. Os serviços, entregáveis, artefatos ou resultados serão considerados entregues e o Termo de Aceite será emitido pela **DATAPREV** em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da ocorrência dos fatos abaixo:

a) O **INTEGRADOR** realizar a entrega da documentação e evidências previstas na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

b) A **DATAPREV** realizar a conferência dos serviços, entregáveis, artefatos ou resultados previstos na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

c) As atualizações serem aplicadas e a documentação comprobatória ser entregue a **DATAPREV** pelo **INTEGRADOR**.

6.5. A repactuação de prazo dependerá de justificativa do **INTEGRADOR**, aceite expresso da **DATAPREV** e registro na **Ordem de Serviço - O.S.**, no PRONTO!, em comunicação formal ou em outro instrumento de acompanhamento da demanda.

6.6. Entrega não aceita, serviço não comprovado, hora não executada, hora não autorizada ou retrabalho decorrente de erro do **INTEGRADOR** não gerará direito a pagamento.

6.7. Para os fins deste Anexo, implantação corresponde exclusivamente à implantação lógica, configuração, parametrização, ativação, integração, ajuste ou preparação de ambientes, plataformas, componentes ou serviços tecnológicos previamente definidos pela **DATAPREV**, não abrangendo instalação física, entrega, montagem, substituição ou manutenção de equipamentos, hardware, racks, servidores, switches ou componentes físicos.

6.8. A atuação presencial do **INTEGRADOR** somente ocorrerá quando expressamente prevista no Processo Seletivo Simplificado – PSS e previamente autorizada pela **DATAPREV**, sem descaracterizar a natureza técnica dos serviços contratados.

7. SUPORTE TÉCNICO REALIZADO PELO INTEGRADOR

7.1. O Suporte Técnico do **INTEGRADOR** não substitui, complementa ou altera o suporte técnico devido pelos fabricantes das tecnologias contratadas pela **DATAPREV**.

7.2. O suporte técnico do **INTEGRADOR** deverá limitar-se aos serviços, artefatos, códigos, scripts, automações, integrações, configurações, documentações e demais entregáveis por ele executados no âmbito da **Ordem de Serviço - O.S.**, inclusive durante o período de garantia técnica ou quando houver **Ordem de Serviço - O.S.** específica de sustentação. Regime de atendimento, prazos, severidades, canais, horários, forma de registro e níveis de serviço somente serão exigíveis quando previstos na **Ordem de Serviço - O.S.** ou no anexo específico da linha de sustentação aplicável.

7.3. Quando a causa provável do incidente estiver relacionada à plataforma, licenciamento, produto, disponibilidade da nuvem, console, infraestrutura física ou camada técnica sob responsabilidade do Fabricante, caberá à **DATAPREV** acionar o Fabricante, podendo solicitar apoio técnico do **INTEGRADOR** para análise, documentação, reprodução ou acompanhamento do chamado.

7.4. Em mudanças ou correções emergenciais, o **INTEGRADOR** deverá preparar, corrigir e testar os artefatos em ambiente replicado não produtivo, como homologação ou equivalente e fornecer evidências e instruções. A validação e a autorização da implantação em produção competem exclusivamente à **DATAPREV**, não havendo exceção para atuação direta do **INTEGRADOR** em produção sem autorização.

8. DA GARANTIA DA ENTREGA E DA OBRIGAÇÃO DE REPARAR

8.1. Os serviços técnicos executados pelo **INTEGRADOR** e aceitos pela **DATAPREV** terão garantia técnica mínima de 90 (noventa) dias, contados do dia imediatamente posterior à emissão do respectivo Termo de Aceite, ainda que encerrada a **Ordem de Serviço - O.S.**, o **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** ou a permanência do **INTEGRADOR** na Base Dinâmica.

8.2. A garantia técnica abrangerá defeitos, inconformidades, falhas, erros de configuração, desconformidades arquiteturais, inconsistências documentais e demais problemas diretamente relacionados aos serviços, códigos, scripts, automações, integrações, configurações, documentos ou entregáveis produzidos pelo **INTEGRADOR** no âmbito da demanda aceita pela **DATAPREV**.

8.3. Os termos da garantia, a forma de acionamento, os prazos de atendimento, a equipe responsável e as evidências de saneamento deverão estar definidas no planejamento da demanda e detalhadas no respectivo Relatório de Entrega, constituindo condição para o aceite final quando aplicável.

8.4. Os defeitos, incidentes, inconformidades ou falhas identificadas durante o período de garantia deverão ser registrados na ferramenta indicada pela **DATAPREV**, com indicação da demanda, entrega, evidências, severidade, impacto e demais informações necessárias à análise pelo **INTEGRADOR**.

8.5. O **INTEGRADOR** deverá atender, analisar e sanar os defeitos, incidentes, inconformidades ou falhas cobertas pela garantia técnica, observados os prazos, prioridades e critérios definidos pela **DATAPREV** na **Ordem de Serviço - O.S.**, no anexo específico ou no registro da ocorrência.

8.5.1. Na ausência de prazo específico na **Ordem de Serviço - O.S.**, no anexo específico ou no registro da ocorrência, aplicam-se aos defeitos, incidentes, inconformidades ou falhas cobertas pela garantia técnica os prazos previstos no item 11 deste Anexo, conforme a severidade atribuída pela **DATAPREV**.

8.5.2. As evidências de saneamento deverão ser apresentadas em até 2 (dois) dias úteis contados da conclusão da correção pelo **INTEGRADOR**, e a atualização documental decorrente da correção deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis contados da validação da correção pela **DATAPREV**, salvo prazo diverso aceito pela **DATAPREV** para a OS específica.

8.6. A correção será considerada concluída somente após validação pela **DATAPREV**, sem prejuízo da exigência de solução de contorno, solução definitiva, atualização documental, evidências de teste e registro de causa, quando aplicável.

9. DAS LINHAS DE SERVIÇO

Este item delimita o conceito, a finalidade e os limites das linhas de serviço. O detalhamento operacional, os artefatos, as etapas, os fluxos de execução, as evidências e os critérios específicos estão dispostos nos anexos de cada linha de serviço, observadas as condições gerais previstas neste Anexo.

9.1. **Da Orientação Técnica:**

9.1.1. A linha de serviço de Orientação Técnica compreende a prestação de apoio consultivo especializado, sob demanda, destinado a subsidiar a **DATAPREV** na análise, estruturação, configuração, adequação, melhoria, automação, evolução ou esclarecimento técnico relacionado às tecnologias, plataformas, produtos ou ambientes já contratados pela **DATAPREV** junto aos respectivos fabricantes.

9.1.2. A Orientação Técnica não constitui aquisição de tecnologia, licenciamento, subscrição, hardware, software, produto, item adicional ou serviço de nuvem, restringindo-se à prestação de serviço técnico especializado pelo **INTEGRADOR**, nos limites da

demanda formalizada pela **DATAPREV**.

9.1.3. **A DATAPREV poderá solicitar serviços de Orientação Técnica para, entre outras finalidades:**

a) detalhar requisitos técnicos de uma demanda;

b) apoiar a análise de viabilidade técnica ou de adequação de ambientes;

c) orientar sobre melhores práticas de segurança, automação, integração, configuração, monitoramento, observabilidade, sustentação ou uso da tecnologia;

d) esclarecer dúvidas técnicas sobre capacidades, limitações, padrões ou alternativas de implementação;

e) apoiar a avaliação de aprimoramentos, reduções, ampliações ou ajustes de capacidade;

f) estudar problemas técnicos complexos que estejam ocorrendo nos ambientes ou soluções da **DATAPREV**;

g) apoiar a definição de encaminhamentos técnicos relacionados a demandas de Multinuvem ou Hiperautomação;

h) elaborar pareceres, recomendações, roteiros técnicos, documentos orientativos ou demais artefatos consultivos necessários à tomada de decisão pela **DATAPREV**.

9.1.4. O detalhamento das hipóteses de acionamento, fluxo operacional, artefatos e critérios de conclusão da Orientação Técnica observará o disposto no **Apêndice A — Fluxo Operacional para Orientação Técnica**.

9.1.5. O **INTEGRADOR** não poderá assumir, no âmbito da Orientação Técnica, obrigações próprias do fabricante, especialmente aquelas relacionadas ao suporte nativo da plataforma, disponibilidade da tecnologia, licenciamento, subscrição, atualização do produto, correção de falhas do fabricante ou operação de hardware.

9.1.6. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.1.7. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.2. **Do Desenvolvimento de Software:**

9.2.1. A linha de serviço de Desenvolvimento de Software compreende a execução, pelo **INTEGRADOR**, de atividades técnicas voltadas à construção, evolução, adaptação, integração, automação, parametrização ou melhoria de soluções de software, observadas as diretrizes técnicas, arquiteturais, funcionais, operacionais e de segurança definidas pela **DATAPREV**.

9.2.2. O Desenvolvimento de Software não constitui aquisição de software, licenciamento, subscrição, plataforma, produto ou tecnologia junto ao **INTEGRADOR**, restringindo-se à prestação de serviços técnicos sobre ambientes, plataformas, ferramentas ou tecnologias previamente definidos pela **DATAPREV**.

9.2.3. **A DATAPREV poderá solicitar serviços de Desenvolvimento de Software para, entre outras finalidades:**

a) desenvolver novos produtos ou novas funcionalidades;

b) evoluir aplicações, componentes, módulos ou serviços digitais;

c) construir integrações entre sistemas, plataformas ou bases de dados;

d) desenvolver APIs, microsserviços, rotinas, scripts ou automações;

e) adequar soluções existentes a novos requisitos técnicos, funcionais ou regulatórios;

f) corrigir defeitos ou inconformidades identificadas durante a execução da demanda;

g) produzir documentação técnica, funcional, operacional ou arquitetural relacionada ao software desenvolvido;

h) apoiar a homologação, validação e estabilização da entrega, nos limites da **Ordem de Serviço - O.S.**

9.2.4. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.2.5. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.2.6. O detalhamento do fluxo operacional, critérios técnicos, artefatos, padrões de desenvolvimento, critérios de aceite e forma de execução constará do **Apêndice B — Desenvolvimento de Software, Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura**.

9.3. **Do Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC:**

9.3.1. A linha de serviço de Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC compreende a elaboração, evolução, ajuste, validação e documentação de artefatos declarativos, scripts, módulos, pipelines, automações e configurações destinadas à criação, parametrização, orquestração ou manutenção lógica de ambientes tecnológicos definidos pela **DATAPREV**.

9.3.2. A execução de IaC pelo **INTEGRADOR** não constitui fornecimento de infraestrutura, hardware, plataforma, nuvem, licenciamento ou subscrição.

9.3.3. **A DATAPREV poderá solicitar serviços de IaC para:**

a) criar scripts, templates, módulos ou componentes reutilizáveis;

b) automatizar provisionamento lógico de ambientes;

c) parametrizar recursos em ambientes de nuvem, plataforma ou infraestrutura já contratada;

d) implementar pipelines de implantação, automação ou configuração;

e) adequar artefatos existentes a padrões definidos pela **DATAPREV**;

f) corrigir falhas em scripts, automações ou configurações;

g) Prospectar e implantar modelos de inteligência artificial

h) documentar procedimentos, dependências, variáveis, parâmetros e restrições;

i) apoiar testes, validação e homologação dos artefatos.

9.3.4. A demanda de Desenvolvimento de Infraestrutura como Código deverá indicar o ambiente ou plataforma relacionada, a arquitetura ou configuração-alvo, ferramentas aplicáveis, artefatos esperados, requisitos de segurança, critérios de rastreabilidade, prazos, marcos e forma de remuneração.

9.3.5. Poderão ser entregues scripts, templates, módulos, pipelines, automações,

documentação técnica, evidências de execução, registros de teste, relatório de entrega e material de repasse de conhecimento.

9.3.6. A conclusão dependerá de validação técnica pela **DATAPREV**, incluindo aderência aos padrões definidos, execução lógica bem-sucedida dos artefatos, documentação suficiente e ausência de defeitos impeditivos.

9.3.7. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.3.8. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.3.9. O detalhamento constará do **Apêndice B — Desenvolvimento de Software, Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura**.

9.4. **Da Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura:**

9.4.1. A linha de serviço de Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura compreende a execução, pelo **INTEGRADOR**, de atividades técnicas destinadas à configuração, parametrização, ativação lógica, integração, ajuste ou preparação de ambientes, plataformas, componentes ou serviços tecnológicos previamente definidos pela **DATAPREV**.

9.4.2. Essa linha não abrange instalação física, entrega de equipamentos, montagem, substituição de hardware, fornecimento de tecnologia ou operação da plataforma do fabricante.

9.4.3. **A DATAPREV poderá solicitar serviços de implantação ou configuração lógica para:**

a) prospectar e executar o assesment;

b) provisionar e configurar ambientes;

c) migrar dados e arquivos;

d) integrar ferramentas, sistemas ou ambientes;

e) parametrizar plataformas, ferramentas ou componentes;

f) criar pipelines, templates, módulos ou automações;

g) executar procedimentos técnicos de ativação lógica;

h) apoiar integrações entre sistemas ou ambientes;

i) aplicar ajustes de configuração;

j) desenvolver e implantar dashboards gerenciais;

k) desenvolver e implantar processos e ferramentas de destinadas ao FinOps;

l) construir e implementar mecanismos para monitorar o estado e o self-healing de infraestrutura e da aplicação;

m) atuar na atualização e/ou modernização tecnológica de infraestrutura;

n) implementar processos, mecanismos e tecnologias que aumentem a resiliência, continuidade e segurança do ambiente;

o) prospectar, modelar e implantar modelos de inteligência artificial;

p) apoiar validação de arquitetura definida pela **DATAPREV**;

q) documentar procedimentos realizados;

r) elaborar e manter a documentação técnica atualizada;

s) apoiar testes e homologação da implantação.

9.4.4. A demanda de Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura deverá indicar o ambiente, componente ou serviço objeto da implantação, o escopo técnico, configurações esperadas, pré-requisitos, janelas ou restrições de execução, critérios de aceite, forma de remuneração e responsáveis pelo acompanhamento e validação.

9.4.5. Poderão ser entregues ambiente logicamente configurado, registros de configuração, scripts ou parâmetros utilizados, evidências de execução, evidências de testes, documentação técnica, relatório de entrega e material de repasse de conhecimento.

9.4.6. A conclusão dependerá da validação da **DATAPREV** quanto à conformidade da implantação com o escopo, a arquitetura aprovada, os parâmetros definidos, os critérios de aceite e as evidências apresentadas.

9.4.7. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.4.8. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.4.9. O detalhamento constará do **Apêndice B — Fluxo Operacional Para Os Serviços De Desenvolvimento De Software, Desenvolvimento De Infraestrutura Como Código E Implantação De Infraestrutura**.

9.5. **Da Sustentação de Software:**

9.5.1. A linha de serviço de Sustentação de Software compreende o apoio técnico, corretivo, adaptativo, evolutivo de baixa complexidade, investigativo ou operacional prestado pelo **INTEGRADOR** sobre aplicações, componentes, integrações, automações ou artefatos de software definidos pela **DATAPREV**.

9.5.2. A Sustentação de Software não substitui o suporte do fabricante, nem transfere ao **INTEGRADOR** a responsabilidade por falhas de plataforma, licenciamento, subscrição, infraestrutura, nuvem ou tecnologia contratada diretamente pela **DATAPREV**.

9.5.3. **A DATAPREV poderá solicitar Sustentação de Software para:**

a) corrigir defeitos;

b) tratar incidentes relacionados ao software sustentado;

c) esclarecer dúvidas técnicas;

d) realizar pequenos ajustes corretivos, adaptativos ou evolutivos;

e) apoiar análise de causa;

f) revisar logs, registros e evidências técnicas;

g) atualizar documentação;

h) apoiar estabilização de entregas;

i) tratar chamados vinculados ao escopo da **Ordem de Serviço - O.S.**

9.5.4. A demanda de Sustentação de Software deverá ser formalizada com indicação do escopo da sustentação, período de vigência, limite estimado de horas, perfis profissionais, critérios de priorização, forma de registro de chamados, critérios de medição e forma de remuneração.

9.5.5. Poderão ser entregues chamados tratados, correções aplicadas, documentação atualizada, relatório de atendimento, relatório mensal de medição, análise

de causa, evidências técnicas e artefatos corretivos ou adaptativos.

9.5.6. A execução será validada pela **DATAPREV** com base nos chamados concluídos, atividades registradas, evidências apresentadas, horas aprovadas e critérios definidos na **Ordem de Serviço - O.S.**

9.5.7. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.5.8. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.5.9. O detalhamento constará do **Apêndice C - Fluxo Operacional para Serviços de Sustentação de Software e Sustentação de Infraestrutura**.

9.6. **Da Sustentação de Infraestrutura:**

9.6.1. A linha de serviço de Sustentação de Infraestrutura compreende o apoio técnico prestado pelo **INTEGRADOR** para manutenção lógica, correção, ajuste, análise, documentação e evolução controlada de configurações, scripts, automações, pipelines, componentes ou artefatos relacionados a ambientes tecnológicos definidos pela **DATAPREV**.

9.6.2. Essa linha não abrange operação de hardware, manutenção física, fornecimento de infraestrutura, disponibilidade da plataforma do fabricante ou suporte nativo da tecnologia.

9.6.3. **A DATAPREV poderá solicitar essa linha para:**

a) apoiar revisão arquitetural conduzida pela **DATAPREV**;

b) tratar e informar incidentes relacionados aos ambientes e serviços sustentados;

c) parametrizar plataformas, ferramentas ou componentes;

d) integrar ferramentas, sistemas ou ambientes;

e) corrigir falhas em artefatos de IaC;

f) ajustar parâmetros e configurações lógicas;

g) apoiar análise de causa;

h) elaborar e manter a documentação técnica atualizada;

i) criar e/ou gerenciar o ciclo de vida de pipelines, templates, módulos ou automações;

j) construir e/ou implementar mecanismos para monitorar o estado e o self-healing de infraestrutura e da aplicação;

k) apoiar na estabilização de ambientes logicamente configurados;

l) registrar evidências e recomendações;

m) implementar processos, mecanismos e tecnologias que aumentem a resiliência, continuidade e segurança do ambiente;

n) atuar na atualização e/ou modernização tecnológica de infraestrutura;

o) prospectar, modelar e implantar modelos de inteligência artificial;

9.6.4. A demanda de Sustentação de Infraestrutura deverá indicar o ambiente, componente ou artefato sustentado, escopo de atuação, período de execução, limite de horas, critérios de priorização, ferramenta de registro, critérios de medição e forma de

remuneração.

9.6.5. Poderão ser entregues chamados tratados, scripts corrigidos, automações ajustadas, configurações atualizadas, documentação técnica, evidências de execução, relatório de atendimento e relatório mensal de medição.

9.6.6. A validação será realizada pela **DATAPREV** com base em atividades concluídas, evidências técnicas, registros em ferramenta, horas aprovadas e critérios definidos na **Ordem de Serviço - O.S.**

9.6.7. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

9.6.8. Aplicam-se à linha de serviço os relatórios previstos no item 12 deste Anexo, conforme a **Ordem de Serviço - O.S.**, a natureza da demanda, a existência de entregáveis, atendimento, garantia, sustentação, transição ou responsabilidade operacional mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

9.6.9. O detalhamento constará do **Apêndice C — Fluxo Operacional para Serviços de Sustentação de Software e Sustentação de Infraestrutura**.

10. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

10.1. O registro, acompanhamento, tratamento e resposta das ocorrências relacionadas a execução dos serviços solicitados ao **INTEGRADOR** serão realizados na ferramenta PRONTO!, fornecida pela **DATAPREV**, observados o catálogo de itens, formulários, fluxos, campos obrigatórios, perfis de acesso e regras de uso definidos pela **DATAPREV**.

10.2. A **DATAPREV** disponibilizará no PRONTO! o catálogo de itens aplicável à abertura de chamados, bem como os formulários e campos necessários à adequada classificação, registro, acompanhamento, resposta e encerramento das ocorrências.

10.3. A **DATAPREV** não disponibilizará atendimento telefônico para esse fluxo de ocorrências, devendo a abertura, acompanhamento, resposta, complementação, transição de responsabilidade e encerramento dos chamados ocorrerem por meio do PRONTO!, salvo hipótese excepcional expressamente autorizada pela **DATAPREV**.

10.4. Cada chamado registrado no PRONTO! deverá conter, no mínimo, os seguintes campos: número do registro ou ocorrência; identificação do atendente; identificação do solicitante; data e hora da solicitação; nível de severidade atribuído pela **DATAPREV**; descrição da ocorrência; e classificação da ocorrência.

10.5. A classificação da ocorrência deverá observar o catálogo disponibilizado pela **DATAPREV** e poderá contemplar, conforme o caso, incidente, defeito, dúvida técnica, solicitação de correção, solicitação de sustentação, solicitação de complementação, solicitação de esclarecimento, atendimento em garantia ou outra classificação definida pela **DATAPREV**.

10.6. O horário de abertura do chamado será a data e hora do registro realizado no PRONTO!, que marcará o início da contagem dos prazos aplicáveis, ressalvados os períodos em que a responsabilidade pela continuidade da análise ou solução estiver atribuída à **DATAPREV**, a fabricante, a terceiro ou depender de informação, acesso, validação, aprovação ou providência externa ao **INTEGRADOR**.

10.7. O **INTEGRADOR** deverá registrar no PRONTO! todas as interações, análises, diagnósticos, causas, soluções de contorno, soluções definitivas, evidências, pendências, mudanças de status e transições de responsabilidade relacionadas ao atendimento da ocorrência.

10.8. O PRONTO! deverá permitir à **DATAPREV** acompanhar o andamento dos chamados, consultar chamados abertos e encerrados, verificar status, responsáveis, datas, horários, histórico de interações, tempos sob responsabilidade do **INTEGRADOR** e tempos sob

responsabilidade da **DATAPREV**, fabricante ou terceiros, conforme campos e relatórios definidos pela **DATAPREV**.

10.9. O encerramento do chamado dependerá do registro da solução aplicada, das evidências correspondentes e, quando exigido pela **DATAPREV**, da validação técnica da solução ou da aceitação da solução de contorno, sem prejuízo da abertura de novo chamado ou da manutenção de pendência para solução definitiva quando aplicável.

10.10. O **INTEGRADOR** deverá indicar à **DATAPREV**, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da formalização da **Ordem de Serviço - O.S.** ou da solicitação formal da **DATAPREV**, os usuários que deverão possuir acesso ao PRONTO!, informando, no mínimo, nome, e-mail, função, perfil de atuação, linha de serviço vinculada e justificativa de necessidade de acesso.

10.11. Qualquer necessidade de inclusão, exclusão, substituição ou alteração de perfil de usuário do **INTEGRADOR** no PRONTO! deverá ser comunicada à **DATAPREV** no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da ocorrência do fato que motivar a alteração.

10.12. O **INTEGRADOR** deverá utilizar o PRONTO! conforme o catálogo, formulários e campos obrigatórios disponibilizados pela **DATAPREV**. A complementação de dados faltantes nos chamados deverá observar o prazo previsto no item 10. As manifestações técnicas, respostas, análises, mitigações e correções observarão os prazos do item 11, da **Ordem de Serviço - O.S.** ou das tabelas aplicáveis por severidade.

10.13. O descumprimento dos prazos de indicação de usuários, comunicação de inclusão, exclusão, substituição ou alteração de perfil, correção de dados de usuários e complementação de chamado com dados faltantes sujeitará o **INTEGRADOR** às consequências previstas no item 14 deste Anexo. As manifestações técnicas, respostas, análises, mitigações, correções e encerramentos de chamados observarão os prazos previstos no item 11, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou nas tabelas aplicáveis por severidade.

11. PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS

11.1. Os prazos de atendimento das ocorrências serão aplicáveis aos chamados registrados no PRONTO!, conforme catálogo, formulário, severidade, linha de serviço, escopo da **Ordem de Serviço - O.S.** e responsabilidade atribuível ao **INTEGRADOR**.

11.2. A classificação da severidade será realizada pela **DATAPREV** no momento da abertura do chamado no PRONTO!, observados os critérios previstos neste Anexo, na **Ordem de Serviço - O.S.** e nas tabelas de atendimento aplicáveis.

11.3. Os prazos previstos neste item estabelecem parâmetros gerais para primeira resposta, análise inicial, estimativa, mitigação e correção definitiva das ocorrências atribuíveis a o **INTEGRADOR**, sem transferência de responsabilidade sobre disponibilidade nativa de plataformas, serviços de nuvem, infraestrutura, hardware, licenciamento, subscrição, suporte nativo ou demais obrigações próprias dos fabricantes.

11.4. **A classificação geral das ocorrências observará, como referência, a tabela abaixo:**

Severidade	Classificação	Descrição geral

Severidade 1	Crítica	Ocorrência que impede o funcionamento de serviço, funcionalidade, automação, integração, configuração ou artefato essencial, sem solução de contorno disponível, com impacto relevante à operação da **DATAPREV** ou de cliente público.
Severidade 2	Alta	Ocorrência que causa perda relevante de funcionalidade, degradação significativa, falha grave ou impedimento operacional, com ou sem solução de contorno parcial.
Severidade 3	Média	Ocorrência que afeta funcionalidade, componente, configuração, automação, integração ou artefato, mas permite continuidade operacional mediante contorno, priorização ou execução alternativa.
Severidade 4	Baixa	Ocorrência de menor impacto, ajuste operacional, correção simples, dúvida técnica, inconsistência documental ou falha que não compromete a continuidade da operação.
Severidade 5	Orientação ou esclarecimento	Solicitação de orientação, esclarecimento, apoio técnico, boas práticas, análise preliminar ou dúvida sem impacto direto na operação.

11.5. Os prazos gerais de primeira resposta, análise inicial e estimativa observarão, como referência, a tabela abaixo:

Severidade	**Prazo para primeira resposta**	**Prazo para análise inicial e estimativa**
Severidade 1 — Crítica	Até 1 hora	Até 4 horas
Severidade 2 — Alta	Até 4 horas	Até 1 dia útil
Severidade 3 — Média	Até 1 dia útil	Até 2 dias úteis
Severidade 4 — Baixa	Até 2 dias úteis	Até 3 dias úteis
Severidade 5 — Orientação ou esclarecimento	Até 3 dias úteis	Até 4 dias úteis

11.6. Os prazos gerais de mitigação e correção definitiva observarão, como referência, a tabela abaixo:

Severidade	Prazo para mitigação ou solução de contorno	Prazo para correção definitiva
Severidade 1 — Crítica	Até 4 horas	Até 2 dias úteis, salvo complexidade justificada
Severidade 2 — Alta	Até 1 dia útil	Até 5 dias úteis, salvo complexidade justificada
Severidade 3 — Média	Não aplicável como regra, salvo definição da **DATAPREV**	Até 10 dias úteis, salvo complexidade justificada
Severidade 4 — Baixa	Resposta em até 2 dias úteis após os dias úteis do Prazo para análise inicial e estimativa do item 11.6	Até 10 dias úteis, salvo complexidade justificada
Severidade 5 — Orientação ou esclarecimento	Resposta em até 2 dias úteis após os dias úteis do Prazo para análise inicial e estimativa do item 11.6	Até 10 dias úteis, salvo complexidade justificada

11.7. **A aplicabilidade dos prazos por linha de serviço observará a tabela abaixo:**

Linha de serviço	Aplicabilidade dos prazos de ocorrência
Desenvolvimento de Software	Aplicável durante garantia técnica, homologação assistida ou quando a Ordem de Serviço - O.S. prever atendimento de ocorrências.
Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC	Aplicável durante garantia técnica, validação dos artefatos, execução assistida ou quando a Ordem de Serviço - O.S. prever suporte.
Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura	Aplicável durante implantação, estabilização, garantia técnica ou suporte pós-implantação previsto na Ordem de Serviço - O.S.
Sustentação de Software	Aplicável como regra, conforme catálogo, severidade, escopo e limites definidos na Ordem de Serviço - O.S.
Sustentação de Infraestrutura	Aplicável como regra, conforme catálogo, severidade, escopo e limites definidos na Ordem de Serviço - O.S.

Orientação Técnica	Aplicável apenas quando houver necessidade de retificação, complementação ou esclarecimento da orientação prestada, ou quando previsto na Ordem de Serviço - O.S.

11.8. Para fins de aplicação de sanções administrativas, o atraso será contado em dias corridos a partir do primeiro dia subsequente ao término do prazo estabelecido neste Anexo, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no anexo específico ou em comunicação formal da **DATAPREV**.

11.9. Salvo regra específica mais gravosa ou mais aderente à criticidade da demanda, as sanções por atraso observarão a gradação prevista no item 14 deste Anexo, com primeiro patamar aplicável aos atrasos até o 10º (décimo) dia corrido e majoração da penalidade a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido.

11.10. Quando o prazo estiver definido em horas ou dias úteis, o descumprimento será caracterizado a partir do término do respectivo prazo operacional e a contagem da multa será realizada em dias corridos de atraso, sem prejuízo da avaliação técnica da **DATAPREV** quanto à severidade, recorrência e impacto da ocorrência.

11.11. Os prazos detalhados por etapa, marco, linha de serviço, tipo de ocorrência, garantia, sustentação, relatório, repasse de conhecimento, transição ou encerramento constarão da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.** ou do Plano de Execução aprovado.

12. RELATÓRIOS

12.1. Os relatórios serão definidos conforme a linha de serviço e deverão permitir a verificação da execução, do consumo de horas, do atendimento aos prazos, dos entregáveis, das ocorrências, das evidências e das eventuais não conformidades.

12.2. Os relatórios de prestação dos serviços têm por finalidade comprovar a execução das atividades técnicas atribuídas ao **INTEGRADOR**, subsidiar a avaliação da qualidade das entregas, subsidiar a medição dos valores devidos, registrar eventuais não conformidades, preservar a rastreabilidade da execução e apoiar o aceite, o pagamento, a glosa, a avaliação de desempenho e a aplicação de sanções, quando cabível.

12.3. Os relatórios emitidos pelo **INTEGRADOR** deverão se restringir às atividades, entregáveis, configurações, códigos, automações, integrações, scripts, documentos, chamados, ocorrências, correções, orientações técnicas e demais serviços executados no âmbito da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

12.4. **Serão exigidos os seguintes relatórios, conforme procedimentos e detalhamento a seguir:**

12.4.1. **Relatório Mensal de Prestação de Serviços:**

12.4.1.1. Será obrigatório para todas as linhas de serviço prestadas pelo **INTEGRADOR**.

12.4.1.2. O relatório será o documento ordinário de comprovação dos serviços prestados no período de apuração e servirá de base para análise técnica, medição, aceite mensal, glosa, autorização de faturamento e pagamento.

12.4.1.3. Deverá ser apresentado mensalmente em até 7 (sete) dias úteis contados do encerramento do respectivo período de apuração, salvo prazo diverso previsto na **Ordem de Serviço - O.S.** ou aceito formalmente pela **DATAPREV** para a OS específica.

12.4.1.4. **Deverá conter quando demandado, no mínimo:**

a) identificação da **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) identificação do fabricante, tecnologia, produto, plataforma ou ambiente tecnológico vinculado à demanda;

c) linha de serviço executada;

d) período de apuração;

e) descrição objetiva das atividades realizadas;

f) relação dos entregáveis concluídos no período;

g) indicação das entregas parciais ou finais submetidas à validação da **DATAPREV**;

h) quantidade de horas efetivamente executadas, quando aplicável;

i) discriminação das horas por perfil profissional, atividade, demanda ou chamado, quando aplicável;

j) identificação dos profissionais alocados, respectivos papéis e certificações exigidas para a demanda;

k) evidências de execução, tais como registros em ferramenta, documentos, links de repositório, atas, commits, chamados, registros de teste, relatórios técnicos ou outros meios definidos pela **DATAPREV**;

l) pendências existentes, respectivas causas e responsáveis;

m) impedimentos atribuíveis à **DATAPREV**, ao fabricante, a terceiros ou ao próprio **INTEGRADOR**;

n) glosas apontadas ou passíveis de aplicação;

o) valor medido no período, conforme critérios da demanda;

p) declaração do **INTEGRADOR** de que os serviços relatados estão aptos à validação pela **DATAPREV**.

12.4.1.5. Será observada a aplicação das regras de medição, faturamento, pagamento e remuneração previstas nos itens 18 e 19 e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

12.4.1.6. Na ausência de prazo específico na **Ordem de Serviço - O.S.**, no apêndice específico ou em comunicação formal da **DATAPREV**, aplicam-se subsidiariamente os prazos-padrão de apresentação dos relatórios previstos na matriz abaixo.

Relatório	Evento inicial	Prazo-padrão
Relatório Mensal de Prestação de Serviços	Encerramento do período mensal de apuração	Até 7 (sete) dias úteis
Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda	Entrega parcial, entrega final, marco de validação ou conclusão da orientação técnica	Junto com a entrega ou até 2 (dois) dias úteis após a conclusão
Relatório Mensal de Atendimento	Encerramento do período mensal de apuração ou encerramento da OS, conforme o caso	Até 7 (sete) dias úteis

Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções	Identificação da não conformidade, defeito ou correção	Até 3 (três) dias úteis após o registro ou até 2 (dois) dias úteis após a correção, conforme a finalidade, admitida repactuação aceita pela **DATAPREV** para a OS específica
Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento	Entrega parcial, entrega final, conclusão de marco ou encerramento da demanda	Mesmo prazo do Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda
Relatório de Disponibilidade	Encerramento do período mensal de apuração, quando aplicável	Até 7 (sete) dias úteis
Complementação ou correção de relatório rejeitado	Solicitação da **DATAPREV**	Até 3 (três) dias úteis

12.4.2. Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda

12.4.2.1. Será obrigatório sempre que houver entrega parcial, entrega final, marco de validação, conclusão de orientação técnica ou encerramento de demanda com entregável definido.

a) O Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda deverá ser apresentado junto com a entrega ou em até 2 (dois) dias úteis após a conclusão da etapa, marco, entrega parcial, entrega final ou orientação técnica, salvo prazo diverso aceito formalmente pela **DATAPREV** para a OS específica.

12.4.2.2. Aplica-se especialmente às linhas de desenvolvimento de software, desenvolvimento de infraestrutura como código, implantação lógica, configuração de ambientes e orientação técnica, bem como às entregas de repasse de conhecimento, capacitação, documentação ou material técnico previstas na **Ordem de Serviço - O.S.** como parte das linhas de serviço aplicáveis.

12.4.2.3. Tem por finalidade instruir o processo de aceite da entrega pela **DATAPREV**, demonstrando a aderência do serviço executado ao escopo, à arquitetura definida, aos requisitos técnicos, aos critérios de aceite e às demais condições previstas na demanda.

12.4.2.4. **O Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda deverá conter, no mínimo:**

a) identificação da demanda e da entrega correspondente;

b) indicação se a entrega é parcial, final, marco de validação ou conclusão de orientação técnica;

c) síntese do escopo contratado;

d) entregáveis produzidos;

e) critérios de aceite previstos;

f) evidências de atendimento aos critérios de aceite;

g) indicação da documentação produzida ou atualizada;

h) evidências de testes executados, quando aplicável;

i) registro de aderência à arquitetura definida pela **DATAPREV** com apoio do fabricante;

j) indicação de eventuais diferenças em relação à arquitetura prevista e respectivas justificativas;

k) defeitos conhecidos, corrigidos ou pendentes;

l) riscos residuais, restrições técnicas ou premissas relevantes;

m) evidência de repasse de conhecimento, quando aplicável;

n) solicitação formal de aceite pela **DATAPREV**.

12.4.3. **Relatório Mensal de Atendimento:**

12.4.3.1. Será exigível quando a demanda envolver sustentação, suporte técnico do **INTEGRADOR**, atendimento em garantia, tratamento de incidentes, correção de defeitos ou acompanhamento de chamados relacionados a serviços executados pelo **INTEGRADOR**.

12.4.3.2. Tem por finalidade registrar os chamados, incidentes, requisições, dúvidas, defeitos, correções e demais ocorrências sob responsabilidade do **INTEGRADOR**, permitindo a apuração de prazos, severidade, causa, solução, responsabilidade e eventual impacto em aceite, medição, glosa ou sanção.

12.4.3.3. **O Relatório Mensal de Atendimento deverá conter, no mínimo:**

a) número da ocorrência ou chamado;

b) identificação da demanda ou **Ordem de Serviço - O.S.** vinculada;

c) data e hora de abertura;

d) identificação do solicitante;

e) classificação da ocorrência;

f) nível de severidade atribuído pela **DATAPREV**;

g) descrição da ocorrência;

h) diagnóstico ou causa identificada;

i) solução aplicada, indicando se definitiva ou de contorno;

j) data e hora de conclusão ou fechamento;

k) tempo total de atendimento;

l) tempo sob responsabilidade do **INTEGRADOR**;

m) tempo sob responsabilidade da **DATAPREV**, fabricante ou terceiro, quando aplicável;

n) status da ocorrência;

o) evidências técnicas da solução;

p) número do chamado originário, quando houver solução de contorno seguida de chamado derivado;

q) indicação de eventual impacto em prazo, aceite, medição ou pagamento.

12.4.3.4. O relatório não substitui os registros, chamados, relatórios ou obrigações de suporte técnico dos fabricantes das tecnologias contratadas pela

DATAPREV.

12.4.3.5. O **INTEGRADOR** responderá apenas pelas ocorrências relacionadas às atividades, configurações, códigos, scripts, automações, integrações, documentações ou demais entregáveis sob sua responsabilidade.

12.4.3.6. O **INTEGRADOR** deverá encaminhar a **DATAPREV**, como anexos do Relatório Mensal de atendimento, documento contendo as seguintes informações para cada registro/ocorrência:

a) Número do registro/ocorrência;

b) Descrição detalhada da causa da ocorrência;

c) Descrição detalhada da solução da ocorrência;

d) Resumo de cada interação ocorrida durante o atendimento, identificando claramente as transições de responsabilidade pelas ações entre **DATAPREV** e o **INTEGRADOR**, contemplando data e hora de início e fim destas interações (considerando o fuso horário de Brasília), demostrando assim a memória de cálculo para se chegar aos tempos finais apresentados sob responsabilidade da **DATAPREV** e sob responsabilidade do **INTEGRADOR**.

12.4.3.7. O atraso no envio do relatório, implicará no atraso da análise Técnica de suas informações. Tal análise serve de subsídio para a realização da medição do serviço prestado pelo **INTEGRADOR** no respectivo período.

12.4.4. Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções

12.4.4.1. Será exigível quando forem identificados defeitos, rejeições de entrega, inconformidades arquiteturais, falhas técnicas, pendências de aceite, retrabalho, glosas ou necessidade de correção atribuível ao **INTEGRADOR**.

a) O Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções deverá ser apresentado em até 3 (três) dias úteis após o registro da não conformidade ou em até 2 (dois) dias úteis após a correção, conforme a finalidade do relatório, admitida a repactuação de prazo mediante justificativa do **INTEGRADOR** e aceite formal da **DATAPREV** para a OS específica.

12.4.4.2. Tem por finalidade registrar a ocorrência, causa, impacto, responsabilidade, plano de correção, solução aplicada e validação pela **DATAPREV**, preservando a rastreabilidade do tratamento da não conformidade.

12.4.4.3. **Deverá conter, no mínimo:**

a) identificação da não conformidade, defeito ou correção;

b) demanda, entrega, chamado ou **Ordem de Serviço - O.S.** vinculada;

c) origem da identificação, como teste, homologação, auditoria, validação arquitetural, operação ou sustentação;

d) nível de severidade ou criticidade;

e) descrição objetiva da falha ou desconformidade;

f) indicação da responsabilidade preliminar;

g) causa identificada;

h) impacto funcional, técnico, operacional, de segurança ou de prazo;

i) plano de correção;

j) prazo para saneamento;

k) solução de contorno, quando aplicável;

l) solução definitiva, quando aplicável;

m) data de conclusão da correção;

n) evidências da correção;

o) validação ou rejeição pela **DATAPREV**;

p) impacto em aceite, medição, glosa, garantia ou sanção.

12.4.4.4. Enquanto não sanadas as não conformidades que impeçam a validação da entrega, a **DATAPREV** poderá suspender o aceite, rejeitar a entrega, glosar valores, postergar a medição ou aplicar as sanções cabíveis.

12.4.5. **Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento:**

12.4.5.1. Será exigível ao final de entregas estruturadas, no encerramento de **Ordem de Serviço - O.S.**, em transições entre integradores, em substituição de equipe, em sustentação prolongada ou sempre que a **DATAPREV** considerar necessário para preservar a continuidade da solução.

a) O Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento deverá ser apresentado no mesmo prazo do Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda, junto com a entrega ou em até 2 (dois) dias úteis após a conclusão, marco, transição ou encerramento aplicável.

12.4.5.2. Tem por finalidade comprovar que o conhecimento técnico produzido durante a execução foi transferido à **DATAPREV**, que a documentação foi entregue ou atualizada, que os artefatos foram disponibilizados em repositórios definidos e que eventuais pendências foram formalmente registradas.

12.4.5.3. **Deverá conter, no mínimo:**

a) identificação da demanda ou **Ordem de Serviço - O.S.** encerrada;

b) lista de artefatos entregues;

c) documentação técnica, funcional, operacional ou arquitetural produzida;

d) indicação dos repositórios, ferramentas ou ambientes em que os artefatos foram disponibilizados;

e) registros de reuniões de repasse de conhecimento;

f) materiais de apoio, manuais, apresentações, runbooks, scripts, diagramas ou guias operacionais;

g) pendências remanescentes;

h) responsáveis por pendências e próximos passos;

i) riscos identificados para continuidade da solução;

j) recomendações técnicas;

k) situação dos acessos concedidos ao **INTEGRADOR**, quando aplicável;

l) confirmação de devolução, revogação ou encerramento de acessos, sem exposição de credenciais;

m) ateste de recebimento pela **DATAPREV**.

12.4.5.4. O encerramento formal da demanda poderá ser condicionado à

aprovação do Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento, especialmente nas linhas de serviço que envolvam desenvolvimento, infraestrutura como código, implantação lógica, automação, configuração, sustentação prolongada ou orientação técnica estruturada.

12.4.6. **Relatório de Disponibilidade:**

12.4.6.1. Será exigível apenas quando a **Ordem de Serviço - O.S.** atribuir expressamente ao **INTEGRADOR** responsabilidade operacional mensurável por aplicação, componente, integração, automação, script, serviço lógico, camada técnica ou ambiente cuja disponibilidade dependa diretamente da atuação do **INTEGRADOR**.

a) O Relatório de Disponibilidade, quando exigível, deverá ser apresentado em até 7 (sete) dias úteis contados do encerramento do respectivo período de apuração, salvo prazo diverso previsto na **Ordem de Serviço - O.S.**

12.4.6.2. O **INTEGRADOR** não responderá, como regra geral, pela disponibilidade nativa de plataforma de nuvem, software, SaaS, PaaS, IaaS, infraestrutura, hardware ou demais serviços contratados diretamente pela **DATAPREV** junto aos fabricantes.

12.4.6.3. Tem por finalidade apurar eventos de indisponibilidade imputáveis ao **INTEGRADOR**, segregar causas atribuíveis à **DATAPREV**, fabricante, terceiros ou fatores externos, e subsidiar eventual glosa, sanção, correção ou melhoria operacional.

12.4.6.4. **O Relatório de Disponibilidade deverá conter, no mínimo:**

a) componente, aplicação, integração, automação, serviço lógico ou camada monitorada;

b) período de apuração;

c) eventos de indisponibilidade registrados;

d) data e hora de início e fim de cada evento;

e) duração de cada evento;

f) causa identificada ou provável;

g) tempo atribuível ao **INTEGRADOR**;

h) tempo excluído por responsabilidade da **DATAPREV**, fabricante, terceiro, manutenção autorizada, indisponibilidade da plataforma ou força maior;

i) medidas adotadas para mitigação;

j) medidas adotadas para correção definitiva;

k) impacto operacional;

l) evidências técnicas;

m) recomendação de ações preventivas.

12.5. O aceite da entrega somente deverá ocorrer após a validação técnica pela **DATAPREV**, podendo ser condicionado à correção de defeitos, saneamento de pendências, complementação documental ou comprovação de aderência à arquitetura aprovada.

12.6. A ausência, incompletude, inconsistência, intempestividade ou rejeição dos relatórios poderá ensejar suspensão da medição, suspensão do aceite, glosa dos valores correspondentes, devolução para saneamento, postergação justificada do pagamento ou aplicação das sanções previstas no item 14 deste Anexo.

12.7. Os relatórios e seus anexos, caso aplicável, deverão ser encaminhados para os Gestores Administrativo e Técnico em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao fim do período mensal de prestação de serviços e deverão estar no formato ".PDF", devidamente assinado pelo gestor do contrato por parte do **INTEGRADOR**, acompanhado da versão editável, em formato ".XLS" (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo.

12.8. Em comum acordo com o **INTEGRADOR**, o Gestor Técnico poderá solicitar a inclusão de outros itens de interesse da **DATAPREV**.

12.9. Deverão ser emitidos relatórios distintos para cada tipo de serviço.

12.10. O período mensal de prestação dos serviços será definido pelo Gestor Administrativo, e informado ao **INTEGRADOR** na Reunião de Abertura Contratual.

12.11. A matriz abaixo consolida a aplicabilidade dos relatórios por linha de serviço, sem prejuízo do detalhamento constante dos subitens acima e das condições específicas previstas na **Ordem de Serviço - O.S.**:

Linha de serviço	**Relatórios obrigatórios**	**Relatórios condicionais ou não aplicáveis**
Orientação Técnica	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver revisão, retificação, complementação ou correção da orientação prestada; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento, quando houver transferência formal de conhecimento, documentação técnica ou material de apoio. Relatório Mensal de Atendimento e Relatório de Disponibilidade não se aplicam como regra geral.
Desenvolvimento de Software	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento na entrega final.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver defeitos, inconformidades, rejeições, correções ou pendências de aceite; Relatório Mensal de Atendimento, quando houver garantia ou suporte previsto. Relatório de Disponibilidade não se aplica como regra geral.
Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento na entrega final.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver falha de script, automação, pipeline, configuração, inconformidade arquitetural, rejeição ou correção; Relatório Mensal de Atendimento, quando houver garantia ou suporte previsto; Relatório de Disponibilidade somente quando houver responsabilidade operacional expressa e mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.

Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento na entrega final.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver inconformidade com a arquitetura, falha de configuração, defeito, rejeição ou correção; Relatório Mensal de Atendimento, quando houver suporte pós-implantação ou garantia; Relatório de Disponibilidade somente quando houver responsabilidade operacional expressa e mensurável atribuída ao **INTEGRADOR**.
Sustentação de Software	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório Mensal de Atendimento.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver incidentes, defeitos, retrabalho, glosas ou correções relevantes; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda, quando houver entrega corretiva, evolutiva, documentação técnica relevante ou melhoria associada à sustentação; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento no encerramento, transição ou substituição do **INTEGRADOR**; Relatório de Disponibilidade somente quando houver responsabilidade operacional expressa e mensurável.
Sustentação de Infraestrutura	Relatório Mensal de Prestação de Serviços; Relatório Mensal de Atendimento.	Relatório de Não Conformidades, Defeitos e Correções, quando houver incidentes, inconformidades, falhas, retrabalho, glosas ou correções; Relatório de Entrega ou Conclusão da Demanda, quando houver entrega de script, automação, ajuste de configuração, correção técnica, documentação ou melhoria relevante; Relatório de Repasse de Conhecimento e Encerramento no encerramento, transição ou substituição do **INTEGRADOR**; Relatório de Disponibilidade somente quando houver responsabilidade operacional expressa e mensurável.

12.12. A indicação de relatório como condicional significa que sua exigência dependerá do escopo, regime de execução, garantia, suporte, sustentação, transição, responsabilidade operacional expressa ou evento específico previsto na **Ordem de Serviço - O.S.**

13. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

13.1. Em todas as atividades de suporte Técnico deverá ser empregada a língua portuguesa falada e escrita do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

a) O uso de termos Técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

b) O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta as bases de

conhecimento ou download de componentes de software;

c) Outros casos, com o aceite da **DATAPREV**.

13.2. A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitos em língua portuguesa.

13.3. Todos os relatórios constantes do item 12 deste Documento deverão ser apresentados com conteúdo em língua portuguesa.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Sanções gerais

14.1.1. **Atraso no planejamento da Ordem de Serviço - O.S.:**

14.1.1.1. Será aplicada multa pelo descumprimento, causado pelo **INTEGRADOR**, dos prazos relacionados ao planejamento, preparação e início da execução da **Ordem de Serviço - O.S.**, incluindo, quando aplicável, a apresentação do Plano de Execução da Demanda, a indicação de responsáveis, a indicação de profissionais-chave, a apresentação de cronograma, metodologia, riscos, dependências, acessos necessários, plano de testes, premissas de execução e demais informações exigidas pela **DATAPREV**.

14.1.1.2. O descumprimento de cada prazo constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.1.3. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, calculada sobre o valor total da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, limitada a 5% (cinco por cento) do valor total da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.2. **Atraso na entrega, disponibilização ou conclusão dos serviços:**

14.1.2.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, na entrega, disponibilização, conclusão ou submissão à validação dos serviços técnicos, entregáveis, artefatos, marcos, atividades, configurações, códigos, scripts, automações, integrações, documentos ou demais resultados previstos na **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.2.2. O descumprimento de cada prazo constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.2.3. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento) do valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.2.4. Quando não for possível individualizar o valor do serviço, entregável, artefato, marco ou atividade afetado, a multa será calculada sobre o valor total da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.3. Atraso ou descumprimento relacionado ao PRONTO!

14.1.3.1. Será aplicada multa pelo atraso ou descumprimento, causado pelo **INTEGRADOR**, das obrigações relacionadas à indicação, atualização ou correção de usuários do PRONTO! e à complementação de chamados com dados faltantes, informações necessárias, documentos ou evidências solicitadas pela **DATAPREV**, observados os prazos previstos no item 10 deste Anexo.

14.1.3.2. **Para fins deste item, considera-se atraso ou descumprimento relacionado ao PRONTO!, entre outras hipóteses:**

a) não indicar os usuários que deverão ter acesso ao PRONTO! no prazo definido no item 10 deste Anexo, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou em solicitação formal da **DATAPREV**;

b) não comunicar, no prazo definido, a necessidade de inclusão, exclusão, substituição ou alteração de perfil de usuário;

c) deixar de preencher campos obrigatórios do formulário;

d) registrar chamado, resposta, diagnóstico, causa, solução de contorno, solução definitiva, evidência ou encerramento de forma incompleta, incorreta ou inconsistente;

e) encerrar chamado sem atendimento dos critérios definidos ou sem validação da **DATAPREV**, quando exigida;

f) descumprir os prazos de indicação, alteração ou correção de usuários do PRONTO!, bem como o prazo de complementação de chamado com dados faltantes, documentos ou evidências solicitadas pela **DATAPREV**.

14.1.3.3. O descumprimento de cada prazo expressamente previsto para indicação, alteração ou correção de usuários do PRONTO!, ou para complementação de chamado com dados faltantes, constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** .

14.1.3.4. As manifestações do **INTEGRADOR** relativas a resposta, análise, estimativa, mitigação, solução de contorno ou correção definitiva continuarão vinculadas aos prazos de severidade e às tabelas de atendimento previstas no item 11 deste Anexo, sem prejuízo da multa específica deste item quando houver falha formal de registro, preenchimento ou complementação atribuível ao **INTEGRADOR**.

14.1.3.5. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor total da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, limitada a 2% (dois por cento) do valor total da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.4. **Atraso na comunicação de fato superveniente relevante:**

14.1.4.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, na comunicação à **DATAPREV** de fato superveniente que possa impactar o

cadastramento, a execução, a continuidade, a qualidade, a segurança, os prazos, a equipe, as certificações, os profissionais-chave, a arquitetura aprovada, os artefatos ou os entregáveis previstos na **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.4.2. Incluem-se nesse item, entre outras hipóteses, a perda ou suspensão de certificação, a indisponibilidade de profissional-chave, a necessidade de substituição de equipe, a identificação de impedimento técnico relevante, a impossibilidade de cumprimento de prazo, a identificação de risco crítico, a constatação de vulnerabilidade relevante ou a ocorrência de evento que possa comprometer a execução da demanda.

14.1.4.3. O descumprimento de cada prazo de comunicação, constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** .

14.1.4.4. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso na comunicação, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 1% (um por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento) do valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.5. **Atraso no cumprimento dos prazos de atendimento de ocorrências:**

14.1.5.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, no cumprimento dos prazos de atendimento, análise, estimativa, mitigação, solução de contorno, correção definitiva ou tratamento de ocorrências registradas pela **DATAPREV** no PRONTO!, conforme regras previstas neste Anexo, na **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.5.2. O descumprimento de cada prazo de atendimento de ocorrência, constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.5.3. A multa por descumprimento do prazo de atendimento de ocorrência será aplicada de forma progressiva, considerando a reincidência de descumprimento de mesmo nível de severidade, conforme tabela abaixo:

Ocorrência na mesma severidade	Multa aplicável
1ª ocorrência	2% (dois por cento)
2ª ocorrência	4% (quatro por cento)
3ª ocorrência	6% (seis por cento)
A partir da 4ª ocorrência	10% (dez por cento)

14.1.5.4. A multa será calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, limitada a 10% (dez por cento) da base de cálculo aplicável.

14.1.5.5. A apuração da reincidência será realizada mensalmente durante ciclo de apuração de 3 (três) meses, contado retroativamente a partir da data de apuração do descumprimento.

14.1.5.6. A alíquota da multa será restabelecida ao percentual inicial apenas quando não houver registro de descumprimento de prazos de ocorrências de severidade crítica ou alta no respectivo ciclo de apuração. Na hipótese de ocorrência de ao menos um chamado de severidade crítica ou alta no ciclo considerado, a multa continuará a ser aplicada conforme as regras de progressividade por reincidência.

14.1.5.7. Caso, durante o ciclo de apuração, sejam registrados 3 (três) ou mais descumprimentos relacionados a ocorrências de severidade crítica ou alta, o **INTEGRADOR** deverá apresentar Plano de Melhoria no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação formal da **DATAPREV**.

14.1.5.8. O Plano de Melhoria deverá conter, no mínimo: diagnóstico das causas dos descumprimentos; medidas corretivas e preventivas propostas; cronograma de implementação; responsáveis pelas ações; e indicadores para aferição da eficácia das medidas adotadas.

14.1.5.9. Caso o Plano de Melhoria não seja apresentado em até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação formal da **DATAPREV**, será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.6. **Atraso no fornecimento de correção definitiva:**

14.1.6.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, no fornecimento de correção definitiva para defeitos, incidentes, inconformidades, falhas, vulnerabilidades, erros de configuração, erros de script, erros de automação, pendências ou demais ocorrências sob sua responsabilidade, inclusive quando identificadas durante o período de garantia técnica da entrega previsto no item 8 deste Anexo.

14.1.6.2. O descumprimento do prazo de correção definitiva de cada ocorrência registrada pela **DATAPREV**, constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.6.3. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 1% (um por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.6.4. A aplicação da multa prevista neste item não afasta a obrigação do **INTEGRADOR** de apresentar solução de contorno, solução definitiva, evidências de correção, atualização documental, análise de causa e demais providências necessárias ao saneamento da ocorrência.

14.1.7. **Atraso no fornecimento de relatórios:**

14.1.7.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, no fornecimento de qualquer dos relatórios previstos no item 12 deste Anexo, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou em seus anexos.

14.1.7.2. O descumprimento do prazo de envio de cada relatório constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** .

14.1.7.3. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 1% (um por cento) ao dia, limitada a 3% (três por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.7.4. A aplicação da multa não prejudica a possibilidade de suspensão da medição, suspensão do aceite, glosa ou devolução do relatório para saneamento, quando a ausência, atraso, incompletude ou inconsistência do relatório impedir a validação técnica, a medição ou o pagamento dos serviços.

14.1.8. **Atraso nas respostas às comunicações formais da DATAPREV:**

14.1.8.1. Será aplicada multa pelo atraso, causado pelo **INTEGRADOR**, nas respostas às comunicações formais encaminhadas pela **DATAPREV**, incluindo notificações, diligências, solicitações de esclarecimento, pedidos de complementação documental, solicitações de evidências, solicitações de saneamento de pendências, comunicações sobre incidentes, ocorrências, relatórios, aceite, medição, faturamento, segurança, garantia técnica ou encerramento da demanda.

a) Salvo prazo diverso indicado pela **DATAPREV**, o **INTEGRADOR** deverá responder às comunicações formais em até 5 (cinco) dias úteis contados da confirmação de recebimento. As diligências técnicas urgentes deverão ser respondidas em até 2 (dois) dias úteis, e as comunicações relacionadas a ocorrências de severidade crítica ou alta observarão os prazos do item 11 deste Anexo, quando aplicáveis.

14.1.8.2. O descumprimento do prazo de resposta de cada comunicação formal constituirá fato gerador próprio para fins de aplicação da multa, observadas as regras de cumulação e os limites previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.8.3. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso, conforme descrito abaixo:**

a) para atrasos até o 10º (décimo) dia corrido: multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para atrasos a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido: multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, limitada a 1% (um por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.9. Atraso reiterado nas entregas

14.1.9.1. Será aplicada consequência administrativa ao **INTEGRADOR** que, por causa a ele atribuível, atrasar 3 (três) demandas, etapas, marcos ou entregas no ciclo móvel de 12 (doze) meses, em descumprimento aos prazos definidos na **Ordem de Serviço - O.S.** ou no Plano de Execução aprovado para a demanda.

14.1.9.2. Não serão computados, para fins deste item, os atrasos decorrentes de causa externa, alteração de premissa, dependência da **DATAPREV**, dependência de terceiro, indisponibilidade de ambiente, alteração de escopo ou evento sem culpa do **INTEGRADOR**, desde que reconhecidos formalmente pela **DATAPREV**.

14.1.9.3. A consequência administrativa prevista no item 14.1.9.1. será a aplicação ao **INTEGRADOR** de multa compensatória por inexecução parcial ou total, conforme a extensão do inadimplemento, podendo ser aplicada, ainda, conforme a gravidade da infração, a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por

até 2 (dois) anos, sem prejuízo da rescisão ou cancelamento da **Ordem de Serviço - O.S.**, da glosa dos valores não aceitos, da cobrança de perdas e danos e das demais consequências aplicáveis.

14.1.10. Baixa qualidade reiterada nas entregas

14.1.10.1. Será aplicada consequência administrativa ao **INTEGRADOR** que apresentar baixa qualidade em 3 (três) entregas no ciclo móvel de 12 (doze) meses, quando caracterizada rejeição de entrega, retrabalho relevante, ausência de testes, ausência de evidências, documentação insuficiente, inconformidade técnica, descumprimento de padrões, falha de qualidade ou negligência técnica atribuível ao **INTEGRADOR**.

14.1.10.2. A baixa qualidade deverá ser registrada pela **DATAPREV** em relatório, termo de rejeição, registro de não conformidade, chamado, comunicação formal, avaliação de desempenho ou outro instrumento de acompanhamento da demanda, com indicação objetiva dos critérios não atendidos.

14.1.10.3. Caracterizada a hipótese prevista neste item, poderá ser aplicada ao **INTEGRADOR** a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos, segundo a natureza, a gravidade, a reincidência e os impactos da conduta, sem prejuízo da obrigação de corrigir, refazer ou complementar a entrega, das multas, glosas, rejeições de entrega, retenções de pagamento ou demais consequências aplicáveis às respectivas **Ordens de Serviço - O.S.**

14.1.10.4. A consequência administrativa prevista no item 14.1.10.1. será a aplicação ao **INTEGRADOR** de multa compensatória por inexecução parcial ou total, conforme a extensão do inadimplemento, podendo ser aplicada, ainda, conforme a gravidade da infração, a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos, sem prejuízo da rescisão ou cancelamento da **Ordem de Serviço - O.S.**, da glosa dos valores não aceitos, da cobrança de perdas e danos e das demais consequências aplicáveis.

14.1.11. Abandono da demanda

14.1.11.1. Considera-se abandono da demanda a interrupção injustificada da execução pelo **INTEGRADOR**, a paralisação relevante das atividades, a ausência de resposta operacional reiterada, a retirada injustificada da equipe essencial, a recusa em prosseguir na execução ou qualquer conduta que demonstre, de forma objetiva, a descontinuidade da **Ordem de Serviço - O.S.** sem autorização formal da **DATAPREV**.

14.1.11.2. Caracterizado o abandono da demanda, será aplicada ao **INTEGRADOR** multa compensatória por inexecução parcial ou total, conforme a extensão do inadimplemento, podendo ser aplicada, conforme a gravidade da infração, a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos, sem prejuízo da rescisão ou cancelamento da **Ordem de Serviço - O.S.**, da glosa dos valores não aceitos, da cobrança de perdas e danos e das demais consequências aplicáveis.

14.1.12. Incapacidade técnica de concluir a demanda

14.1.12.1. Quando a **DATAPREV** constatar, de forma motivada, que o **INTEGRADOR** não demonstra condições técnicas, operacionais, de equipe, qualidade, gestão ou execução suficientes para concluir a demanda conforme o planejamento, a arquitetura, os critérios de aceite ou os prazos pactuados, poderá cancelar ou rescindir a respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, sem ônus financeiro por entregas não aceitas ou serviços não comprovados.

14.1.12.2. A incapacidade técnica deverá ser caracterizada por evidências

objetivas, tais como descumprimento reiterado de marcos, falhas graves de qualidade, ausência de profissionais qualificados, rejeições sucessivas, não saneamento de inconformidades, descumprimento de padrões ou impossibilidade declarada pelo próprio **INTEGRADOR**.

14.1.12.3. Caracterizada a incapacidade técnica de concluir a demanda por fato imputável ao **INTEGRADOR**, poderá ser aplicada multa compensatória por inexecução parcial ou total, conforme a extensão do inadimplemento, bem como, segundo a natureza e a gravidade da infração, a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos, sem prejuízo das glosas, rejeições de entrega, retenções de pagamento, rescisão ou cancelamento da **Ordem de Serviço - O.S.**, cobrança de perdas e danos ou demais consequências aplicáveis.

14.1.13. Entrega fora dos padrões previamente estabelecidos

14.1.13.1. O **INTEGRADOR** que apresentar entrega, artefato, configuração, código, script, automação, documentação, integração, relatório ou solução fora dos padrões previamente definidos pela **DATAPREV**, pela arquitetura aprovada, pela **Ordem de Serviço - O.S.**, pelo anexo específico, pelos critérios de aceite ou pelas regras de segurança e documentação aplicáveis deverá corrigir, refazer, substituir ou complementar a entrega, sem ônus adicional para a **DATAPREV**, no prazo definido pela **DATAPREV**.

14.1.13.2. Enquanto a desconformidade não for sanada e aceita pela **DATAPREV**, a entrega não será considerada aceita, não gerará direito a pagamento e poderá ensejar suspensão de aceite, glosa, retenção de medição, rejeição da entrega e registro de desempenho insatisfatório.

14.1.13.3. Caso o **INTEGRADOR** se recuse a corrigir, refazer, substituir ou complementar a entrega fora dos padrões, ou deixe de sanar a desconformidade no prazo definido pela **DATAPREV** sem justificativa aceita, poderá ser aplicada multa compensatória por inexecução parcial ou total, conforme a extensão do inadimplemento, bem como, segundo a natureza e a gravidade da infração, a sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.1.13.4. A aplicação das consequências previstas neste item não afasta a aplicação das multas por atraso, das sanções por inadimplemento, da obrigação de ressarcimento por perdas e danos e da execução de garantias, quando cabíveis.

14.1.14. Regras gerais de apuração das consequências de desempenho

14.1.14.1. Os eventos de atraso reiterado, baixa qualidade, abandono, incapacidade técnica e entrega fora dos padrões deverão ser registrados em instrumento formal da **DATAPREV**, com indicação da demanda, **Ordem de Serviço - O.S.**, linha de serviço, tecnologia, fabricante, fatos apurados, evidências, impacto, manifestação técnica e consequência proposta.

14.1.14.2. Para fins de contagem de reincidência, os eventos permanecerão computáveis pelo período de 12 (doze) meses, contado da data de sua formalização pela **DATAPREV**, salvo se o contrato, a **Ordem de Serviço - O.S.** ou decisão fundamentada da **DATAPREV** estabelecer período diverso.

14.1.14.3. A aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** ou de outra sanção administrativa deverá ser precedida de notificação formal ao **INTEGRADOR** e oportunidade de apresentação de defesa prévia, observado o prazo e o procedimento previstos no item 14 destes Termos e Condições Gerais.

14.1.14.4. As consequências previstas neste item poderão ser aplicadas sem prejuízo de multas, glosas, suspensão de medição, rejeição de entrega, retenção de pagamento, rescisão da **Ordem de Serviço - O.S.**, execução de garantia contratual,

cobrança de perdas e danos ou demais medidas previstas no contrato, nos Termos e Condições Gerais, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou na legislação aplicável.

14.1.15. **Inadimplemento contratual não previsto nos subitens anteriores:**

14.1.15.1. Será aplicada multa pelo inadimplemento contratual relacionado a situações não previstas nos subitens anteriores, observado o prazo definido pela **DATAPREV** para cumprimento, saneamento, correção, complementação ou regularização da obrigação descumprida.

14.1.15.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência do inadimplemento, conforme descrito abaixo:**

a) para inadimplemento mantido até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para inadimplemento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.1.15.3. A dosimetria observará a gravidade da conduta, o impacto causado, a reincidência, a extensão da obrigação descumprida, a existência de dolo ou culpa, a colaboração do **INTEGRADOR** para saneamento e os prejuízos causados à **DATAPREV** ou a terceiros.

14.1.16. **Cumulação, caráter moratório e perdas e danos:**

14.1.16.1. As multas previstas neste Anexo possuem caráter moratório e poderão ser aplicadas cumulativamente quando decorrentes de fatos geradores distintos, observado o limite agregado previsto no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A mesma conduta não poderá ensejar a aplicação cumulativa de multas quando houver identidade de fato gerador. As multas não isentam o **INTEGRADOR** da obrigação de corrigir o descumprimento, refazer entregas, complementar documentos, sanear pendências, prestar esclarecimentos, apresentar evidências, cumprir a garantia técnica, ressarcir perdas e danos e reparar integralmente os prejuízos a que der causa.

14.1.16.2. Quando o inadimplemento sancionado por multa moratória caracterizar inexecução parcial ou total da **Ordem de Serviço - O.S.**, aplicar-se-á a multa compensatória prevista no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID** , em substituição às multas moratórias incidentes sobre o mesmo fato gerador.

14.1.16.3. A aplicação de multa não impede a aplicação de glosa, suspensão do aceite, suspensão da medição, rejeição da entrega, rescisão da **Ordem de Serviço - O.S.**, Pedido de Compra, Solicitação de Serviço ou instrumento equivalente, nem, quando cabível, a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV**, observadas as disposições do **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.16.4. A obrigação de corrigir, refazer, complementar, substituir ou reapresentar entrega, artefato, relatório, documentação, evidência ou serviço sem ônus adicional para a **DATAPREV** não substitui nem afasta a aplicação de multa, glosa, rejeição de entrega, suspensão de aceite, suspensão de medição, perdas e danos ou demais consequências cabíveis quando houver prejuízo, atraso, inadimplemento, baixa qualidade, retrabalho, medição indevida ou serviço não comprovado.

14.1.16.5. Para fins deste Anexo, glosa constitui ajuste de medição ou de pagamento decorrente de ausência de execução, ausência de aceite, medição indevida, hora não executada, hora não autorizada, serviço não comprovado, entrega rejeitada ou atividade não validada pela **DATAPREV**, não se confundindo com sanção administrativa e podendo ser cumulada, quando cabível, com multa, suspensão de contratar com a **DATAPREV**, perdas e danos ou demais consequências previstas neste Anexo, no contrato, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou na legislação aplicável.

14.1.16.6. Para fins de apuração de reincidência, considera-se ciclo móvel de 12 (doze) meses o período contado retroativamente da data de caracterização formal do evento pela **DATAPREV**, abrangendo eventos anteriores da mesma natureza, linha de serviço, tecnologia, fabricante ou escopo afetado, conforme motivação registrada.

14.1.17. **Base de cálculo, Garantia Contratual e abatimento financeiro:**

14.1.17.1. As multas moratórias previstas neste Anexo terão por base o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.** ou, quando expressamente previsto, o valor da parcela, serviço, entregável, marco ou atividade afetada, observado o limite agregado de 30% (trinta por cento) do valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, nos termos do **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. As multas compensatórias observarão as hipóteses, percentuais, bases de cálculo e limites estabelecidos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

14.1.17.2. Quando houver Garantia Contratual prevista, os valores decorrentes de multas, indenizações ou demais obrigações pecuniárias imputáveis ao **INTEGRADOR** poderão ser abatidos da Garantia Contratual ou dos valores a ele devidos, conforme o caso.

14.1.17.3. Não sendo suficiente o débito na fatura mensal, o valor remanescente poderá ser abatido de faturas futuras do **INTEGRADOR**, sem prejuízo da cobrança administrativa ou judicial do saldo eventualmente remanescente.

14.1.17.4. A definição do percentual, forma, prazo, recomposição e condições de execução da Garantia Contratual será estabelecida no contrato ou instrumento aplicável, não se confundindo com o prazo de garantia técnica das entregas previsto no item 8 deste Anexo.

14.1.18. **Defesa prévia:**

14.1.18.1. A o **INTEGRADOR** será garantido o direito à apresentação de defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação de multa ou de aplicação de sanção.

14.1.18.2. Caberá à **DATAPREV** a análise da defesa apresentada e a solução final e definitiva da questão, observados o contraditório, a ampla defesa, a motivação da decisão e as disposições previstas no contrato, neste Anexo e na legislação aplicável.

14.2. Sanções específicas por linha de serviço

14.2.1. As multas específicas previstas por linha de serviço não serão cumuladas com as multas previstas nas Sanções Gerais quando decorrentes do mesmo fato gerador, aplicando-se, nessa hipótese, a disposição específica correspondente à respectiva linha de serviço.

14.2.2. Desenvolvimento de Software

14.2.2.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso na entrega de sprint, marco, versão, componente, módulo, funcionalidade, API, serviço, integração, automação, documentação ou entrega final;

b) entrega de código, componente, integração, automação ou artefato em desconformidade com os requisitos definidos pela **DATAPREV**;

c) ausência, insuficiência ou inconsistência de testes, evidências, documentação, versionamento, rastreabilidade ou registros exigidos para aceite;

d) ocorrência de defeitos críticos, reincidência de defeitos, rejeição de entrega ou necessidade de retrabalho atribuível ao **INTEGRADOR**;

e) descumprimento dos prazos de saneamento de defeitos, incidentes, inconformidades ou falhas identificadas durante homologação, aceite ou garantia técnica;

f) não atendimento ou atendimento incompleto das solicitações de correção, complementação ou esclarecimento formuladas pela **DATAPREV**.

14.2.2.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:**

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.2.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.2.3. **Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC:**

14.2.3.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso na entrega de scripts, templates, módulos, pipelines, automações, configurações declarativas, documentação, evidências ou demais artefatos de IaC;

b) entrega de artefatos de IaC em desconformidade com os padrões de modularização, versionamento, idempotência, reutilização, segurança, rastreabilidade, documentação, automação ou controle de alterações definidos pela **DATAPREV**;

c) ausência de documentação de variáveis, parâmetros, dependências, limitações, premissas, restrições, procedimentos de execução ou reversão;

d) execução, script, automação, pipeline ou configuração que gere impacto indevido, alteração não autorizada, instabilidade, indisponibilidade ou risco aos ambientes da **DATAPREV**, quando atribuível ao **INTEGRADOR**;

e) armazenamento de artefatos fora dos repositórios, ferramentas ou ambientes indicados pela **DATAPREV**.

14.2.3.2. O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.3.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.2.4. Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura

14.2.4.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso na execução de implantação lógica, configuração, parametrização, ativação, integração, ajuste, preparação de ambiente ou entrega correlata;

b) implantação, configuração ou parametrização em desconformidade com a arquitetura, parâmetros, padrões, restrições, requisitos de segurança, janelas de execução ou procedimentos definidos pela **DATAPREV**;

c) execução fora de janela autorizada, sem aprovação prévia da **DATAPREV** ou em desacordo com as condições estabelecidas na **Ordem de Serviço - O.S.**;

d) ausência, insuficiência ou inconsistência de registros de configuração, parâmetros utilizados, evidências de execução, evidências de testes, documentação técnica ou relatório de entrega;

e) falha de configuração, parametrização, ativação lógica, integração ou ajuste atribuível ao **INTEGRADOR**;

f) indisponibilidade, degradação, instabilidade ou impacto operacional causado por atuação indevida, configuração incorreta,

alteração não autorizada ou descumprimento de procedimento pelo **INTEGRADOR**.

14.2.4.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:**

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.4.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.2.5. Sustentação de Software

14.2.5.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso no atendimento, análise, estimativa, mitigação, solução de contorno ou correção definitiva de chamados, incidentes, dúvidas técnicas, defeitos, requisições ou ocorrências registradas no PRONTO!;

b) descumprimento dos prazos previstos no item 11, na **Ordem de Serviço - O.S.** ou nas tabelas aplicáveis por severidade para apresentação de diagnóstico, causa, impacto, solução de contorno, solução definitiva, evidências ou demais manifestações técnicas exigidas pela **DATAPREV**;

c) encerramento indevido de ocorrência, chamado, requisição, incidente ou defeito sem validação da **DATAPREV**, quando exigida;

d) não observância da severidade, prioridade, fluxo de atendimento, critérios de priorização ou forma de comunicação definidos pela **DATAPREV**;

e) cobrança de horas não executadas, não autorizadas, não comprovadas, não aceitas ou não vinculadas ao escopo da **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.5.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:**

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.5.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.2.6. **Sustentação de Infraestrutura:**

14.2.6.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso no atendimento, análise, estimativa, mitigação, solução de contorno ou correção definitiva de chamados, incidentes, falhas, dúvidas técnicas ou requisições relacionadas a scripts, automações, configurações, pipelines, templates, módulos ou artefatos de IaC;

b) alteração, correção, reexecução, parametrização, atualização ou intervenção em artefatos, ambientes, scripts, automações, configurações ou pipelines sem autorização da **DATAPREV**, quando exigida;

c) ausência de controle de mudança, rastreabilidade, versionamento, documentação ou evidência técnica relacionada à atuação do **INTEGRADOR**;

d) falha em automação, script, configuração, pipeline, módulo, template ou artefato sob sustentação atribuível ao **INTEGRADOR**;

e) indisponibilidade, instabilidade, degradação ou impacto operacional causado por alteração indevida, configuração incorreta ou descumprimento de procedimento pelo **INTEGRADOR**.

14.2.6.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:**

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.6.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de

suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

14.2.7. Orientação Técnica

14.2.7.1. Sem prejuízo das sanções gerais previstas no item 14.1, poderão ensejar sanções específicas na respectiva linha de serviço, quando não cumpridas nos prazos definidos pela **DATAPREV**, na **Ordem de Serviço - O.S.**, no item 11, no item 8, no anexo específico, no registro da ocorrência ou em solicitação formal:

a) atraso na entrega de parecer, recomendação, diagnóstico, roteiro técnico, análise de viabilidade, documento orientativo, matriz de alternativas, plano de ação ou demais artefatos consultivos previstos na **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) entrega de orientação técnica manifestamente incompleta, inconsistente, insuficiente, genérica, inconclusiva ou desconforme com o escopo, premissas, restrições, perguntas técnicas ou critérios de aceite definidos pela **DATAPREV**;

c) ausência de fundamentação técnica mínima, premissas, limitações, riscos, alternativas avaliadas, recomendações ou dependências de decisão, quando tais elementos forem exigidos pela **DATAPREV**;

d) não apresentação de complementações, retificações, aprofundamentos, justificativas ou esclarecimentos solicitados pela **DATAPREV**;

e) utilização indevida da linha de Orientação Técnica para assumir obrigações próprias de fabricante, suporte nativo de plataforma, disponibilidade de tecnologia, licenciamento, subscrição, atualização de produto, correção de falhas do fabricante ou operação de hardware.

14.2.7.2. **O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias corridos de atraso ou permanência da irregularidade, conforme descrito abaixo:**

a) para descumprimento sanado até o 10º (décimo) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

b) para descumprimento mantido a partir do 11º (décimo primeiro) dia corrido após o prazo definido pela **DATAPREV**: multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, limitada a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**

14.2.7.3. As multas específicas poderão ser cumuladas, quando decorrentes de fatos geradores distintos, com advertência, glosa, suspensão do aceite, rejeição da entrega ou da medição e exigência de correção ou complementação sem ônus adicional, observado o limite agregado e as regras de cumulação previstos no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**. A gravidade ou reincidência do descumprimento poderá, ainda, ensejar a aplicação da sanção de suspensão de contratar com a **DATAPREV** por até 2 (dois) anos.

15. AVALIAÇÃO DO INTEGRADOR

15.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, a **DATAPREV** realizará, mensalmente, a Avaliação de Desempenho do

INTEGRADOR, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento.

15.2. **Serão avaliados os seguintes critérios:**

a) Comunicação: Avaliação qualitativa da comunicação do **INTEGRADOR**, como: clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos a **DATAPREV**, educação e nível de formalidade no atendimento, e tempo de resposta as solicitações da **DATAPREV**;

b) Confiabilidade: Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço / atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas;

c) Organização: Demonstra planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.

15.3. A **DATAPREV** deverá registrar, para fins de avaliação de desempenho e histórico operacional do **INTEGRADOR**, os eventos de atraso reiterado, baixa qualidade, abandono, incapacidade técnica, entrega fora dos padrões, rejeição de entregas, retrabalho relevante, não conformidades recorrentes, glosas, sanções aplicadas e demais ocorrências relevantes verificadas durante a execução das **Ordens de Serviço - O.S.**

15.4. Os registros de desempenho deverão indicar, quando aplicável, a linha de serviço, tecnologia, fabricante, **Ordem de Serviço - O.S.**, data do evento, evidências, impacto, manifestação do **INTEGRADOR**, decisão da **DATAPREV** e consequência aplicada.

15.5. O histórico de desempenho poderá ser considerado pela **DATAPREV** como critério de suspensão de novas demandas, desabilitação, avaliação de risco da execução e demais decisões de gestão contratual previstas nos Termos e Condições Gerais e no contrato.

15.6. **Para os critérios descritos acima serão atribuídas notas de 0 (zero) a 10 (dez), cuja média resultara em um dos conceitos abaixo:**

Péssimo (de 0 a 4,9) / Regular (de 5 a 7,4) / Bom (de 7,5 a 8,9) / Ótimo (de 9 a 10)

15.7. Mensalmente, o **INTEGRADOR** será informada do conceito médio obtido no Período e registrado no sistema interno de gestão da **DATAPREV**, resultado este que deverá balizar eventuais ações corretivas que se fizerem necessárias.

15.8. O **INTEGRADOR** poderá apresentar esclarecimentos sobre avaliação de desempenho em até 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação da avaliação pela **DATAPREV**. Quando a **DATAPREV** solicitar Plano de Melhoria em razão de avaliação insatisfatória, o **INTEGRADOR** deverá apresentá-lo em até 10 (dez) dias úteis, prevendo as primeiras ações corretivas em até 30 (trinta) dias corridos, salvo cronograma diverso aceito pela **DATAPREV**.

16. OBRIGAÇÕES DO INTEGRADOR

16.1. **Compete ao INTEGRADOR, independentemente da linha de serviço aplicável:**

a) executar os serviços técnicos conforme o escopo formalizado pela **DATAPREV** em **Ordem de Serviço - O.S.**, observando os prazos, marcos, critérios de aceite, forma de remuneração, condições de medição, requisitos técnicos, arquiteturais, operacionais, metodológicos, de segurança, rastreabilidade, documentação e qualidade definidos pela **DATAPREV**;

b) disponibilizar profissionais com qualificação, certificação, experiência e perfis compatíveis com a demanda formalizada pela **DATAPREV**, mantendo organização, comunicação, disponibilidade e capacidade técnica adequadas à execução dos serviços contratados;

c) utilizar exclusivamente acessos, informações, ambientes, ferramentas, dados, documentos, repositórios e processos formalmente autorizados pela **DATAPREV**, observadas as regras de acesso mínimo necessário, segregação de funções, registro de atividades, rastreabilidade, uso adequado dos ambientes e revogação, devolução ou encerramento de acessos ao término da demanda ou quando solicitado pela **DATAPREV**;

d) manter todos os dados, metadados, códigos, documentos, scripts, automações, modelos, configurações, registros, evidências, artefatos e demais insumos relacionados à demanda exclusivamente nos ambientes, repositórios, ferramentas ou processos formalmente indicados ou autorizados pela **DATAPREV**, vedada a manutenção de cópias locais, externas, paralelas ou não autorizadas após o encerramento da demanda;

e) observar as normas, políticas, procedimentos e padrões de segurança da informação, privacidade, proteção de dados, sigilo, ética e integridade definidos pela **DATAPREV**, adotando medidas técnicas, administrativas e organizacionais destinadas a preservar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade, rastreabilidade e não repúdio das informações, dados, documentos, códigos, scripts, automações, configurações, registros, evidências e demais artefatos tratados no âmbito da **Ordem de Serviço - O.S.**;

f) Abster-se de acessar, copiar, transferir, armazenar, eliminar, destruir, reutilizar, compartilhar, divulgar ou disponibilizar dados, códigos, documentos, metadados, credenciais, artefatos ou quaisquer informações da **DATAPREV** sem autorização formal e finalidade vinculada à respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**; quando utilizar ferramentas de inteligência artificial como apoio à execução, responsabilizar-se integralmente pela revisão, validação, qualidade, segurança, conformidade e entrega, sendo vedado o uso de dados, informações, documentos, códigos, credenciais, registros ou quaisquer conteúdos da **DATAPREV**, de seus clientes ou de terceiros tratados no âmbito da contratação para treinamento, retreinamento, fine-tuning, teste, calibração ou melhoria de modelos de inteligência artificial, próprios ou de terceiros.

g) manter sigilo absoluto sobre dados, metadados, documentos, códigos, artefatos, informações, ambientes, configurações, registros, evidências e demais elementos a que tenha acesso em razão da execução dos serviços, independentemente de classificação formal de sigilo, firmando e mantendo, quando exigido pela **DATAPREV**, termos de confidencialidade, ciência, responsabilidade, sigilo, segurança da informação, proteção de dados ou instrumentos equivalentes aplicáveis à equipe alocada;

h) identificar, registrar e comunicar tempestivamente à **DATAPREV** riscos, impedimentos, dependências, limitações, premissas, inconsistências, impactos técnicos, necessidades de decisão, incidentes de segurança, vulnerabilidades, acessos indevidos, tentativas de acesso não autorizado, exposição indevida de dados, comprometimento de credenciais, falhas relevantes ou qualquer evento que possa impactar a segurança, a operação, a integridade dos serviços ou a continuidade da demanda, preservando as evidências correspondentes;

i) observar processo formal de gestão de mudanças e de tratamento de problemas para alterações, defeitos, falhas, bugs, inconformidades, vulnerabilidades ou incidentes relacionados aos serviços, artefatos, códigos, scripts, automações, integrações, configurações, documentos ou ambientes sob sua responsabilidade, assegurando comunicação prévia, registro, rastreabilidade, análise de causa, avaliação de impacto, solução de contorno, solução definitiva, evidências de correção e medidas preventivas, conforme definido pela **DATAPREV**;

j) sanar, complementar, retificar ou esclarecer, nos prazos e prioridades definidos pela **DATAPREV**, defeitos, falhas, inconformidades, inconsistências, erros, vulnerabilidades, pendências, documentos, recomendações, registros, artefatos técnicos ou entregas atribuíveis à sua execução, apresentando as evidências necessárias à comprovação do saneamento;

k) produzir, manter, organizar, atualizar, transferir e entregar à **DATAPREV** os artefatos, documentos, evidências, registros, relatórios, códigos, scripts, automações, modelos, configurações e demais insumos previstos na demanda ou produzidos durante a execução, assegurando sua guarda nos repositórios, ferramentas, ambientes ou processos indicados pela **DATAPREV**;

l) apresentar os relatórios aplicáveis à respectiva linha de serviço, conforme definido neste Anexo, nos anexos específicos e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**, incluindo, quando cabível, Relatório Mensal de Prestação de Serviços, relatório de entrega ou conclusão da demanda, relatório de atendimento e ocorrências, relatório de não conformidades, defeitos e correções, relatório de repasse de conhecimento e encerramento e demais evidências necessárias à medição, aceite, auditoria e pagamento;

m) realizar repasse de conhecimento, apoiar a homologação, validação, estabilização, transição, continuidade técnica, continuidade operacional ou encerramento da demanda, inclusive mediante organização documental, transferência de artefatos e apoio à transição para a **DATAPREV**, para outro **INTEGRADOR**, para equipe técnica indicada ou para estrutura de suporte relacionada à tecnologia utilizada, quando previsto, ao final da **Ordem de Serviço - O.S.** ou quando solicitado pela **DATAPREV**;

n) emitir relatório de encerramento da **Ordem de Serviço - O.S.**, quando aplicável, contemplando entregas realizadas, documentação disponibilizada, artefatos transferidos, pendências, riscos, recomendações, acessos concedidos, situação dos repositórios, evidências de repasse de conhecimento e demais informações necessárias à continuidade da solução pela **DATAPREV**;

o) seguir a política de retenção, descarte, eliminação, exclusão, devolução ou transferência de dados, documentos, códigos, registros, metadados, credenciais e artefatos indicada pela **DATAPREV**, sendo vedada a destruição ou eliminação de informações da **DATAPREV** sem autorização prévia, formal e expressa, observados os procedimentos e evidências definidos pela **DATAPREV**;

p) apresentar, quando solicitado pela **DATAPREV**, documentação comprobatória de suas práticas, controles, políticas, procedimentos, evidências ou registros relacionados à segurança da informação, privacidade, proteção de dados, continuidade, gestão de riscos, gestão de mudanças, tratamento de incidentes e conformidade aplicáveis à execução dos serviços;

q) submeter à validação da **DATAPREV** qualquer alteração relevante de premissa, abordagem técnica, arquitetura, configuração, solução proposta, equipe, cronograma, artefato, ambiente ou forma de execução, abstendo-se de promover alterações relevantes sem aprovação prévia da **DATAPREV**;

r) prestar garantia técnica, pelo prazo previsto nos documentos aplicáveis, exclusivamente sobre o escopo efetivamente entregue por meio da **Ordem de Serviço - O.S.**, corrigindo sem ônus adicional defeitos, vícios, falhas ou desconformidades comprovadamente imputáveis à sua execução; alterações posteriores da **DATAPREV** ou de terceiros somente afastarão a garantia quando houver nexo causal com a falha identificada; evolução, melhoria, ampliação, mudança de requisito, de arquitetura, de versão ou de ambiente não constituem garantia, salvo quando destinadas a sanar vício preexistente da

entrega original;

s) Abster-se de assumir responsabilidade pela disponibilidade nativa de plataforma, serviço de nuvem, SaaS, PaaS, IaaS, hardware, rede, hipervisor, console, licenciamento, subscrição, atualização de produto, suporte nativo ou outras obrigações próprias dos fabricantes, ressalvada previsão expressa em instrumento próprio e distinto; e

t) Abster-se de fornecer, instalar, manter, operar, comercializar ou entregar tecnologia, hardware, software, licença, subscrição, item adicional, serviço de nuvem, equipamento físico ou infraestrutura de fabricante no âmbito ordinário das linhas de serviço do **INTEGRADOR**, ressalvada previsão expressa em instrumento próprio e distinto.

u) O **INTEGRADOR** deverá comunicar exclusivamente à **DATAPREV**, imediatamente, sem demora injustificada e, em qualquer caso, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência do fato, qualquer incidente de segurança, acesso indevido, vazamento, perda, alteração, destruição, comunicação, compartilhamento, tratamento inadequado ou ilícito, indisponibilidade, exposição indevida ou suspeita de comprometimento de dados pessoais, dados, documentos, credenciais, códigos, artefatos, registros, metadados, ambientes, repositórios ou informações relacionadas à demanda.

v) Qualquer comunicação, informação, evidência, relatório, esclarecimento, notificação, atualização, resposta ou documentação produzida pelo **INTEGRADOR** em razão de incidente, evento de segurança, tratamento de dados pessoais, acesso indevido, exposição de informações, retenção de artefatos, uso não autorizado de dados ou qualquer fato correlato deverá ser encaminhada exclusivamente à **DATAPREV**, pelos canais, ferramentas, responsáveis ou fluxos por ela indicados, vedada a comunicação direta a titulares, clientes públicos, terceiros, fabricantes, autoridades ou outros destinatários, salvo mediante autorização prévia e formal da **DATAPREV** ou quando houver obrigação legal diretamente aplicável ao **INTEGRADOR**.

w) Quando o incidente envolver dados pessoais ou puder envolver dados pessoais, o **INTEGRADOR** deverá fornecer exclusivamente à **DATAPREV**, em até 1 (um) dia útil contado da comunicação inicial ou da solicitação da **DATAPREV**, as informações mínimas disponíveis para subsidiar a avaliação de risco, a adoção de medidas de contenção, a comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD e, quando aplicável, a comunicação aos titulares dos dados pessoais, observado o art. 48 da Lei nº 13.709/2018 e os arts. 6º e 9º da Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

x) A comunicação à ANPD, aos titulares de dados pessoais, a clientes públicos, a terceiros ou a quaisquer outros destinatários, quando cabível, será realizada pela **DATAPREV**, na qualidade de controladora ou responsável institucional pela demanda, no prazo legal ou regulatório aplicável, sem prejuízo do dever do **INTEGRADOR** de fornecer tempestivamente à **DATAPREV** todas as informações, evidências, registros, relatórios e subsídios necessários.

y) Caso a **DATAPREV** realize comunicação preliminar de incidente de segurança, o **INTEGRADOR** deverá fornecer as informações complementares que estiverem sob sua posse, controle ou conhecimento em prazo compatível com o prazo legal de 20 (vinte) dias úteis previsto para complementação fundamentada da comunicação, contado da comunicação preliminar, nos termos da Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

z) O **INTEGRADOR** deverá preservar imediatamente todas as evidências relacionadas ao incidente, inclusive registros, logs, trilhas de auditoria,

comunicações, artefatos, versões, configurações, repositórios, credenciais, documentos e demais elementos necessários à apuração, contenção, mitigação, correção, prestação de contas, responsabilização e atendimento de solicitações da **DATAPREV** ou de autoridade competente.

aa) O **INTEGRADOR** deverá cessar imediatamente qualquer acesso indevido, uso não autorizado, cópia indevida, compartilhamento indevido, tratamento inadequado ou ilícito, retenção irregular, exposição indevida ou operação não autorizada envolvendo dados, documentos, credenciais, códigos, artefatos, registros, metadados, ambientes, repositórios ou informações da **DATAPREV**, adotando as medidas de contenção determinadas pela **DATAPREV**.

ab) O **INTEGRADOR** deverá apresentar relatório preliminar de incidente à **DATAPREV** em até 2 (dois) dias úteis contados da comunicação inicial ou da solicitação da **DATAPREV**, contendo, quando disponíveis, a descrição do fato, data e hora de identificação, sistemas, ambientes, artefatos, dados ou titulares potencialmente afetados, causa provável, medidas de contenção adotadas, riscos identificados, evidências preservadas e responsáveis pelo tratamento do incidente.

ac) O **INTEGRADOR** deverá apresentar relatório conclusivo de incidente à **DATAPREV** em até 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação da **DATAPREV**, da contenção do evento ou da conclusão da apuração, o que ocorrer primeiro, salvo complexidade justificada e aceita pela **DATAPREV**, contendo causa raiz, extensão do impacto, dados, artefatos, ambientes e titulares afetados, medidas corretivas e preventivas adotadas, evidências de saneamento e recomendações para evitar recorrência.

ad) O **INTEGRADOR** deverá manter e disponibilizar à **DATAPREV**, quando solicitado, registros de incidentes de segurança com dados pessoais pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contado da data do registro do incidente, observadas as regras da Resolução CD/ANPD nº 15/2024 e as orientações da **DATAPREV** sobre guarda, sigilo, acesso, classificação e compartilhamento dessas informações.

ae) O **INTEGRADOR** deverá comprovar, em até 30 (trinta) dias úteis contados da solicitação da **DATAPREV**, do encerramento da **Ordem de Serviço - O.S.** ou da identificação de irregularidade, conforme o caso, a eliminação, devolução, transferência, regularização, bloqueio ou correção de dados, documentos, códigos, artefatos, registros, metadados, credenciais, cópias, repositórios ou demais elementos relacionados à demanda, quando tal providência estiver sob sua responsabilidade e for autorizada ou determinada pela **DATAPREV**. Para comprovação das demais providências de devolução, transferência, regularização, bloqueio ou correção desses elementos, permanece o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado dos mesmos eventos, conforme a providência aplicável.

af) O **INTEGRADOR** deverá comunicar à **DATAPREV** a necessidade de atualização, revogação, substituição ou revisão de acessos sob sua responsabilidade em até 2 (dois) dias úteis contados da substituição de profissional, encerramento da **Ordem de Serviço - O.S.**, alteração de necessidade de acesso ou solicitação da **DATAPREV**.

ag) O **INTEGRADOR** deverá atender às solicitações da **DATAPREV** relacionadas ao exercício de direitos de titulares de dados pessoais, auditorias, fiscalizações, apurações, incidentes, pedidos de informação, registros de tratamento ou demais providências de proteção de dados em até 2 (dois) dias úteis, salvo prazo menor indicado pela **DATAPREV** em razão de prazo legal,

determinação de autoridade competente, criticidade ou urgência da demanda.

ah) As sanções específicas aplicáveis a descumprimentos de segurança da informação, sigilo, proteção de dados, acesso indevido, uso não autorizado de informações, retenção indevida de artefatos e incidentes de segurança deverão ser disciplinadas no contrato, sem prejuízo dos prazos de comunicação, contenção, saneamento, cooperação e apresentação de evidências previstos neste Anexo.

ai) cumprir os prazos, marcos, cronogramas, entregas parciais, entregas finais, planos de execução, critérios de aceite e condições de saneamento definidos pela **DATAPREV** na **Ordem de Serviço - O.S.** ou em seus anexos;

aj) manter, durante toda a execução da demanda, capacidade técnica, operacional, organizacional e de gestão compatível com o escopo assumido, inclusive quanto à disponibilidade de profissionais, certificações, coordenação técnica, comunicação, documentação, rastreabilidade e qualidade das entregas;

ak) executar a demanda até sua conclusão, aceite, encerramento formal, substituição autorizada ou cancelamento determinado pela **DATAPREV**, vedado o abandono, a paralisação injustificada, a interrupção unilateral ou a redução relevante da capacidade de atendimento sem comunicação e autorização formal da **DATAPREV**;

al) entregar artefatos, soluções, configurações, códigos, scripts, automações, documentos, relatórios, evidências, registros e demais entregáveis em conformidade com os padrões técnicos, arquiteturais, operacionais, metodológicos, de segurança, documentação, qualidade, repositórios e ferramentas definidos pela **DATAPREV**;

am) realizar testes com evidências, validações, verificações, documentação, correções, saneamentos e reapresentações necessárias para que as entregas possuam qualidade mínima suficiente para análise, homologação, aceite e utilização pela **DATAPREV**;

an) corrigir, refazer, complementar ou substituir, sem ônus adicional para a **DATAPREV**, entregas, artefatos, configurações, códigos, scripts, automações, documentos ou demais resultados apresentados fora dos padrões estabelecidos, com defeitos, inconformidades, falhas, ausência de evidência, documentação insuficiente ou desvio da arquitetura aprovada;

ao) comunicar à **DATAPREV**, no prazo previsto neste Anexo, qualquer fato que possa comprometer a conclusão da demanda, o cumprimento dos prazos, a manutenção da equipe, a qualidade das entregas, a capacidade técnica, a aderência aos padrões ou a continuidade da execução;

ap) não utilizar limitações internas de dimensionamento, composição de equipe, estimativa de esforço, disponibilidade de profissionais ou gestão própria como justificativa para descumprir entregas, prazos ou padrões assumidos na **Ordem de Serviço - O.S.**, salvo alteração de premissa aceita formalmente pela **DATAPREV**.

aq) não realizar qualquer interação com o cliente final da **DATAPREV**, quando for o caso, sem que esteja autorizado pela **DATAPREV** e/ou sem a presença de representante **DATAPREV**.

16.2. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Desenvolvimento de Software:**

a) construir, evoluir, adaptar, integrar, automatizar, parametrizar, corrigir ou melhorar soluções de software;

b) desenvolver código-fonte, APIs, serviços, módulos, componentes, rotinas, scripts, integrações e automações previstos na demanda;

c) aplicar os padrões de desenvolvimento, versionamento, documentação, testes, integração, entrega e rastreabilidade indicados pela **DATAPREV**;

d) registrar defeitos, impedimentos, riscos, dependências e decisões técnicas relacionadas ao ciclo de desenvolvimento;

e) produzir documentação técnica, funcional, operacional ou arquitetural relacionada ao software desenvolvido; e

f) apoiar a homologação técnica, funcional ou operacional da solução desenvolvida, nos limites da **Ordem de Serviço - O.S.**

16.3. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Desenvolvimento de Infraestrutura como Código:**

a) elaborar, evoluir, ajustar, validar e documentar scripts, templates, módulos, pipelines, automações e configurações declarativas;

b) automatizar o provisionamento lógico, a configuração, a parametrização ou a orquestração de ambientes tecnológicos definidos pela **DATAPREV**;

c) aplicar padrões de modularização, versionamento, idempotência, segurança, reutilização, automação e rastreabilidade definidos pela **DATAPREV**;

d) documentar variáveis, parâmetros, dependências, limitações, premissas e restrições dos artefatos de IaC produzidos;

e) manter os artefatos de IaC nos repositórios indicados pela **DATAPREV**; e

f) apoiar a validação técnica dos artefatos de IaC, incluindo execução lógica, testes, evidências e resultados obtidos.

16.4. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura:**

a) executar configuração, parametrização, ativação lógica, integração, ajuste ou preparação de ambientes, plataformas, componentes ou serviços tecnológicos previamente definidos pela **DATAPREV**;

b) aplicar a arquitetura, os parâmetros, padrões, restrições, requisitos de segurança e procedimentos definidos pela **DATAPREV** para a implantação lógica;

c) registrar procedimentos executados, configurações aplicadas, parâmetros utilizados, evidências de execução e testes realizados;

d) documentar a implantação lógica realizada, incluindo configurações, dependências, restrições, riscos e recomendações;

e) apoiar a validação lógica da implantação realizada; e

f) abster-se de realizar instalação física, entrega de equipamentos, montagem, substituição de hardware, fornecimento de tecnologia ou operação da plataforma do fabricante, salvo se houver instrumento próprio e distinto.

16.5. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Sustentação de Software:**

a) prestar apoio técnico, corretivo, adaptativo, investigativo ou evolutivo de baixa complexidade sobre aplicações, componentes, integrações, automações ou artefatos de software definidos pela **DATAPREV**;

b) tratar chamados, incidentes, dúvidas técnicas, defeitos ou requisições

vinculadas ao escopo da **Ordem de Serviço - O.S.**;

c) registrar diagnóstico, causa, impacto, solução aplicada e evidências técnicas relacionadas ao atendimento;

d) executar correções ou ajustes autorizados pela **DATAPREV**;

e) atualizar documentação técnica, funcional ou operacional impactada pelas atividades de sustentação; e

f) apoiar a transição ou encerramento da sustentação, quando previsto na **Ordem de Serviço - O.S.**

16.6. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Sustentação de Infraestrutura:**

a) prestar apoio técnico para manutenção lógica, correção, ajuste, análise, documentação e evolução controlada de configurações, scripts, automações, pipelines, componentes ou artefatos relacionados aos ambientes definidos pela **DATAPREV**;

b) tratar incidentes, falhas, dúvidas técnicas ou requisições relacionadas a scripts, automações, configurações ou artefatos de IaC;

c) corrigir artefatos, scripts, módulos, pipelines, automações ou configurações sob sua responsabilidade;

d) registrar causa, impacto, solução aplicada, evidências técnicas e eventual necessidade de ação preventiva;

e) aplicar padrões de segurança, versionamento, rastreabilidade, documentação e controle de alterações definidos pela **DATAPREV**;

f) atualizar documentação técnica, operacional ou de sustentação relacionada aos artefatos mantidos;

g) apoiar o repasse de conhecimento, transição ou encerramento da sustentação; e

h) abster-se de assumir responsabilidade por operação de hardware, manutenção física, disponibilidade da plataforma do fabricante, suporte nativo da tecnologia ou fornecimento de infraestrutura.

16.7. **Compete ao INTEGRADOR, quando a demanda envolver Orientação Técnica:**

a) prestar apoio consultivo especializado conforme escopo formalizado pela **DATAPREV**;

b) elaborar pareceres, recomendações, diagnósticos, roteiros técnicos, análises de viabilidade, documentos orientativos, matrizes de alternativas e esclarecimentos técnicos;

c) registrar premissas, limitações, riscos, alternativas avaliadas, recomendações e dependências de decisão;

d) apoiar o detalhamento de requisitos técnicos, análise de adequação de ambientes, definição de boas práticas, avaliação de alternativas e estudo de problemas técnicos complexos;

e) apresentar entrega final compatível com o escopo da orientação solicitada; e

f) disponibilizar material técnico de apoio, quando previsto ou necessário à compreensão da orientação prestada.

17. OBRIGAÇÕES DA DATAPREV

17.1. **Compete à DATAPREV, independentemente da linha de serviço aplicável:**

a) fiscalizar e acompanhar a prestação dos serviços e a execução do objeto formalizado na **Ordem de Serviço - O.S.**, avaliando o cumprimento do escopo, prazos, marcos, critérios de aceite, requisitos técnicos, documentação, segurança, rastreabilidade e demais condições definidas, bem como comunicando ao **INTEGRADOR** toda e qualquer deficiência, irregularidade, inconsistência, desconformidade ou pendência relacionada à execução ou à entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas;

b) identificar a necessidade técnica, funcional, operacional, consultiva, de desenvolvimento, implantação, sustentação, orientação ou capacitação a ser atendida, avaliando sua aderência às estratégias de Multinuvem, Hiperautomação, plataformas estruturantes, automação, integração, sustentação, desenvolvimento ou demais iniciativas institucionais aplicáveis;

c) definir o escopo da demanda a ser encaminhada ao **INTEGRADOR**, indicando a tecnologia, produto, plataforma, ambiente, componente, aplicação, automação, integração ou artefato relacionado, bem como os objetivos, resultados esperados, entregáveis, prazos, premissas, restrições, critérios de aceite, forma de remuneração e condições de medição;

d) definir os requisitos funcionais, técnicos, arquiteturais, operacionais, metodológicos, de segurança, rastreabilidade, documentação e qualidade aplicáveis à demanda, indicando ambientes, ferramentas, repositórios, processos, padrões de versionamento, padrões de documentação e meios eletrônicos a serem utilizados pelo **INTEGRADOR**;

e) definir a arquitetura, arquitetura-alvo, configuração-alvo, diretrizes arquiteturais ou parâmetros técnicos aplicáveis à demanda, preservando a governança, a arquitetura institucional, a segurança, a homologação, a operação estratégica, a priorização, o relacionamento com cliente público e a responsabilidade pela entrega final;

f) disponibilizar ao **INTEGRADOR**, quando necessário e autorizado, informações, documentos, acessos, insumos, ambientes, orientações e demais elementos indispensáveis à execução dos serviços, observadas as regras de segurança, sigilo, proteção de dados, acesso mínimo necessário e segregação de funções;

g) definir o procedimento de seleção do **INTEGRADOR**, quando aplicável, observadas as regras previstas neste Anexo, nos anexos específicos e na respectiva **Ordem de Serviço - O.S.**;

h) formalizar a demanda por meio de **Ordem de Serviço - O.S.**, contendo os elementos necessários à execução, acompanhamento, medição, aceite, faturamento e pagamento dos serviços;

i) aprovar previamente alterações relevantes de escopo, premissa, arquitetura, configuração, equipe, cronograma, abordagem técnica, artefato, ambiente ou forma de execução, podendo rejeitar alterações não autorizadas ou determinar seu saneamento pelo **INTEGRADOR**;

j) avaliar recomendações, pareceres, diagnósticos, relatórios, documentos, códigos, scripts, automações, configurações, integrações, evidências, registros e demais entregáveis apresentados pelo **INTEGRADOR**;

k) solicitar correções, ajustes, complementações, esclarecimentos, reapresentação de evidências, saneamento de pendências ou retificação de artefatos quando necessário à validação técnica, operacional, documental, de

segurança ou de aceite;

l) validar entregas parciais, marcos de execução, atividades concluídas, chamados tratados, artefatos produzidos, relatórios apresentados, repasses de conhecimento e entregas finais, homologando os serviços e artefatos produzidos pelo **INTEGRADOR** quando atendidos os critérios definidos;

m) aprovar, aprovar parcialmente, rejeitar ou solicitar complementação dos relatórios apresentados pelo **INTEGRADOR**, inclusive Relatório Mensal de Prestação de Serviços, relatório de entrega ou conclusão da demanda, relatório de atendimento e ocorrências, relatório de não conformidades, defeitos e correções, relatório de repasse de conhecimento e encerramento e demais evidências exigíveis;

n) aprovar, aprovar parcialmente, rejeitar, glosar ou solicitar complementação da medição apresentada pelo **INTEGRADOR**, autorizando o faturamento e o pagamento apenas dos serviços aceitos, medidos e validados, observadas as regras de remuneração, medição e aceite aplicáveis;

o) emitir Termo de Aceite, quando cabível, após a validação técnica, operacional, documental e de conformidade da entrega ou do serviço executado pelo **INTEGRADOR**;

p) registrar avaliação de desempenho do **INTEGRADOR**, considerando qualidade técnica, cumprimento de prazos, aderência à arquitetura, documentação, comunicação, organização, segurança, rastreabilidade, retrabalho, tratamento de pendências e demais critérios definidos;

q) aplicar glosas, advertências, suspensões, desabilitações, penalidades, rejeições de entrega, suspensão de aceite ou demais consequências previstas, quando cabíveis, em razão de inadimplemento, atraso, falha, não conformidade, ausência de evidência, descumprimento de segurança, descumprimento documental ou inobservância das condições aplicáveis;

r) definir, quando aplicável, as condições de transição, encerramento, repasse de conhecimento, transferência de artefatos, atualização documental, organização de repositórios, devolução, transferência ou revogação de acessos e demais providências necessárias à continuidade da solução;

s) avaliar e aceitar o repasse de conhecimento realizado pelo **INTEGRADOR**, bem como a documentação, os artefatos, os registros, as evidências, os códigos, os scripts, as automações, os modelos e as configurações transferidos ao final da demanda ou quando solicitado;

t) manter sob sua responsabilidade as decisões finais relativas à solução, soberania, carga de trabalho, arquitetura, operação estratégica, segurança, aceite, pagamento, continuidade, priorização e relacionamento com clientes públicos;

u) assegurar que a atuação do **INTEGRADOR** permaneça limitada à prestação dos serviços técnicos formalmente demandados, sem transferência de responsabilidades próprias da **DATAPREV** ou dos fabricantes das tecnologias utilizadas;

v) definir e comunicar ao **INTEGRADOR**, quando aplicável, as políticas, normas, procedimentos e orientações de segurança da informação, privacidade, proteção de dados, sigilo, ética, integridade, descarte, retenção, eliminação, transferência, gestão de mudanças, tratamento de incidentes e uso autorizado de ambientes, dados, documentos, repositórios e acessos.

w) Realizar todas as comunicações com o cliente final da **DATAPREV**, quando

aplicável.

17.2. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Desenvolvimento de Software:**

a) definir, para a solução a ser desenvolvida, regras de negócio, requisitos funcionais, requisitos não funcionais, jornadas, integrações, dados, perfis de usuário, premissas operacionais e demais elementos necessários à especificação da demanda;

b) indicar padrões de desenvolvimento, linguagens, frameworks, bibliotecas, ferramentas, repositórios, pipelines, metodologias, critérios de qualidade e critérios de versionamento aplicáveis;

c) estabelecer critérios de testes, homologação, documentação, evidências, cobertura mínima, qualidade técnica, segurança, integração, desempenho, observabilidade e aceite da solução desenvolvida;

d) validar entregas parciais, sprints, marcos, incrementos, versões ou entregas finais de desenvolvimento, conforme previsto na **Ordem de Serviço - O.S.**;

e) avaliar código-fonte, componentes, APIs, scripts, automações, integrações, documentação técnica, documentação funcional, evidências de testes e demais artefatos produzidos;

f) homologar a solução desenvolvida quando atendidos os critérios técnicos, funcionais, operacionais, documentais e de segurança definidos para a demanda.

17.3. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Desenvolvimento de Infraestrutura como Código:**

a) definir a infraestrutura lógica, ambiente, plataforma, automação, configuração declarativa, pipeline, módulo, template, script ou componente objeto da demanda;

b) indicar ferramentas, linguagens, módulos, padrões, pipelines, repositórios, ambientes e critérios de versionamento específicos aplicáveis à execução de IaC;

c) estabelecer critérios técnicos de idempotência, modularização, reutilização, parametrização, controle de alterações, rastreabilidade, segurança, execução lógica, rollback e documentação dos artefatos de IaC;

d) validar scripts, templates, módulos, pipelines, automações, configurações declarativas e demais artefatos de IaC produzidos pelo **INTEGRADOR**;

e) avaliar evidências de execução, testes, logs, resultados obtidos, documentação técnica, dependências, variáveis, parâmetros e restrições dos artefatos produzidos;

f) homologar os artefatos de IaC quando atendidos os critérios técnicos, operacionais, documentais, de segurança e de rastreabilidade definidos para a demanda.

17.4. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura:**

a) definir o ambiente, plataforma, componente, serviço tecnológico, integração, automação, configuração ou camada lógica objeto da implantação;

b) estabelecer arquitetura, parâmetros, configurações, restrições, pré-requisitos, dependências, requisitos de segurança, janelas de execução, critérios de validação e condições de aceite da implantação lógica;

c) disponibilizar autorizações, acessos, informações, janelas de execução, insumos e condições necessárias à realização da implantação, quando aplicável;

d) acompanhar a execução da implantação lógica, especialmente quando houver impacto potencial em ambientes, aplicações, integrações, automações, componentes críticos ou serviços em operação;

e) validar configurações aplicadas, parâmetros utilizados, procedimentos executados, evidências de execução, evidências de testes, documentação produzida e resultados obtidos;

f) homologar a implantação lógica quando atendidos os critérios técnicos, operacionais, documentais, de segurança, rastreabilidade e aceite definidos para a demanda.

17.5. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Sustentação de Software:**

a) definir as aplicações, componentes, integrações, automações, módulos, serviços, APIs, rotinas ou artefatos de software abrangidos pela sustentação;

b) classificar chamados, demandas, severidades, urgências, prioridades, criticidades e prazos de atendimento, conforme critérios definidos pela **DATAPREV**;

c) indicar o fluxo de atendimento, a ferramenta de registro, os critérios de priorização, os níveis de acompanhamento, os responsáveis pela validação e a forma de comunicação aplicáveis à sustentação;

d) autorizar correções, ajustes, análises, pequenas evoluções, intervenções, reprocessamentos ou demais atividades no âmbito da sustentação, quando exigida aprovação prévia;

e) validar soluções aplicadas, chamados concluídos, documentação atualizada, evidências técnicas, análises de causa, soluções de contorno, soluções definitivas e registros de atendimento;

f) aprovar horas executadas, entregas concluídas, chamados tratados, atividades realizadas ou demais unidades de medição aplicáveis, podendo aprovar, rejeitar ou glosar total ou parcialmente a medição apresentada pelo **INTEGRADOR**.

17.6. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Sustentação de Infraestrutura:**

a) definir o ambiente, componente, configuração, automação, script, pipeline, módulo, template, artefato declarativo ou camada lógica objeto da sustentação;

b) classificar chamados, demandas, severidades, urgências, prioridades, criticidades e prazos de atendimento relacionados aos artefatos ou ambientes sustentados;

c) indicar ferramentas, repositórios, fluxos de atendimento, critérios de priorização, critérios de controle de alterações, ambientes de execução e padrões técnicos aplicáveis à sustentação;

d) aprovar alterações, ajustes, correções, reexecuções, parametrizações, atualizações ou intervenções em artefatos de IaC, scripts, automações, configurações, pipelines ou componentes relacionados;

e) validar correções, configurações, scripts, automações, documentação, registros, evidências técnicas, análises de causa, soluções de contorno,

soluções definitivas e resultados obtidos;

f) aprovar horas executadas, entregas concluídas, chamados tratados, atividades realizadas ou demais unidades de medição aplicáveis, podendo aprovar, rejeitar ou glosar total ou parcialmente a medição apresentada pelo **INTEGRADOR**.

17.7. **Compete à DATAPREV, quando a demanda envolver Orientação Técnica:**

a) identificar a dúvida, problema, estudo, análise, decisão técnica, necessidade de avaliação ou orientação requerida;

b) delimitar o objeto consultivo da orientação solicitada, indicando a tecnologia, produto, plataforma, ambiente, componente, arquitetura, integração, automação, configuração ou tema técnico relacionado;

c) estabelecer a pergunta técnica, hipótese de análise, problema a ser estudado, decisão a ser subsidiada, escopo da recomendação, premissas, restrições, formato esperado e critérios de aceite da orientação;

d) disponibilizar informações, documentos, registros, evidências, premissas, restrições, contexto técnico e demais insumos necessários à elaboração da orientação pelo **INTEGRADOR**;

e) avaliar pareceres, recomendações, diagnósticos, roteiros técnicos, análises de viabilidade, documentos orientativos, matrizes de alternativas, planos de ação, registros de esclarecimentos ou demais artefatos consultivos apresentados;

f) solicitar complementações, retificações, aprofundamentos, justificativas ou esclarecimentos específicos sobre a orientação prestada, validando a entrega consultiva final quando atendidos os objetivos definidos.

18. FATURAMENTO, MEDIÇÃO E REGRAS DE REMUNERAÇÃO

18.1. As regras de remuneração, medição, faturamento e pagamento dos serviços prestados pelos integradores observarão este item, a **Ordem de Serviço - O.S.**, os critérios de aceite, os relatórios aplicáveis, os registros de execução e as demais condições previstas nos apêndices operacionais correspondentes.

18.2. A fase de preparação de proposta, participação em consulta, disputa, esclarecimentos, levantamento preliminar, composição de custos, planejamento preliminar ou elaboração de orçamento não ensejará remuneração, indenização, compensação ou ressarcimento pela **DATAPREV**.

18.3. O **INTEGRADOR** deverá apresentar, na proposta ou no Plano de Execução da Demanda, conforme a fase aplicável, estimativa de custos, quantidade de horas, perfis profissionais, profissionais certificados vinculados à demanda, premissas, marcos, entregáveis, estratégia de execução e demais elementos necessários à comparação objetiva das propostas, à formalização da **Ordem de Serviço - O.S.** e à medição posterior.

18.4. Para Desenvolvimento de Software, Desenvolvimento de Infraestrutura como Código — IaC e Implantação ou Configuração Lógica de Infraestrutura, a remuneração deverá observar, como regra, o modelo de pagamento por entrega, marco, etapa ou resultado validado pela **DATAPREV**, condicionado à emissão do respectivo aceite, à aprovação da medição e à apresentação das evidências exigíveis.

a) A **Ordem de Serviço - O.S.** poderá prever entregas parciais, marcos de validação e pagamentos proporcionais, desde que previamente definidos no planejamento da demanda, com indicação dos critérios objetivos de aceite, percentuais ou valores correspondentes, evidências exigíveis e condições para

autorização de faturamento.

b) Os percentuais, valores ou critérios de pagamento por entregas parciais serão definidos caso a caso na **Ordem de Serviço - O.S.**, vedada a adoção automática de percentuais exemplificativos ou modelos padronizados não aprovados expressamente pela **DATAPREV** para a demanda específica.

18.5. Para Sustentação de Software e Sustentação de Infraestrutura, a remuneração ocorrerá por horas técnicas efetivamente autorizadas, executadas, registradas, comprovadas e aceitas pela **DATAPREV**, observado o limite de horas, o período de execução, os perfis, os critérios de priorização, os relatórios e os registros definidos na **Ordem de Serviço - O.S.**

a) Para Sustentação de Software e Sustentação de Infraestrutura, a **Ordem de Serviço - O.S.** estabelecerá estimativa mensal de horas para dimensionamento, sem garantia de consumo mínimo, além dos limites, perfis, prioridades, severidades, níveis de serviço e demais condições aplicáveis. A remuneração observará as horas técnicas efetivamente executadas e aceitas dentro do modelo definido na **Ordem de Serviço - O.S.**; não haverá pagamento autônomo por disponibilidade, prontidão ou capacidade reservada.

b) Caso o consumo de horas atinja o limite total estabelecido na **Ordem de Serviço - O.S.** antes do término do período previsto, a continuidade da prestação dos serviços dependerá de alteração da **Ordem de Serviço - O.S.** para registro do escopo adicional, limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial da **Ordem de Serviço - O.S.**, conforme disposto no **Contrato Master de Integração com a Dataprev - CMID**.

18.6. A Orientação Técnica será remunerada preferencialmente por entrega consultiva validada pela **DATAPREV**, compreendendo parecer, diagnóstico, recomendação, roteiro técnico, análise de viabilidade, documento orientativo ou outro artefato definido na **Ordem de Serviço - O.S.**

a) Excepcionalmente, a Orientação Técnica poderá ser remunerada por horas efetivamente executadas, desde que a **Ordem de Serviço - O.S.** estabeleça expressamente período, limite de horas, perfis, escopo consultivo, critérios de medição, forma de registro, entregáveis mínimos e condições de aceite.

b) O diagnóstico de inviabilidade apresentado pelo **INTEGRADOR** não será remunerado quando decorrer de demanda de execução ou sustentação assumida pelo próprio **INTEGRADOR**, salvo se a **DATAPREV** tiver contratado expressamente estudo de viabilidade, diagnóstico técnico ou orientação consultiva como entrega autônoma remunerável.

18.7. A **DATAPREV** poderá agrupar mensalmente, para fins de medição e pagamento, as entregas aceitas, marcos validados, demandas concluídas, chamados finalizados ou horas efetivamente executadas e aprovadas no respectivo período de apuração.

18.8. O faturamento somente poderá ocorrer após validação da medição pela **DATAPREV**, aceite da entrega, aprovação dos relatórios aplicáveis, confirmação das horas efetivamente executadas e autorizadas, ou outro evento de aceite definido na **Ordem de Serviço - O.S.**

a) Quando a **DATAPREV** identificar inconsistência na medição, na fatura ou na documentação fiscal apresentada, o **INTEGRADOR** deverá corrigir a inconsistência de medição em até 3 (três) dias úteis e reapresentar fatura ou documento fiscal rejeitado em até 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação da **DATAPREV**.

b) O **INTEGRADOR** deverá apresentar documentos fiscais complementares e esclarecimentos sobre cobrança, horas ou valores em até 5 (cinco) dias úteis

contados da solicitação da **DATAPREV**, salvo prazo diverso indicado em comunicação formal.

c) Não serão faturáveis horas não executadas, horas não autorizadas, serviços não comprovados, entregas rejeitadas, atividades de elaboração de proposta, retrabalho decorrente de erro do **INTEGRADOR**, valores excedentes aos limites definidos sem autorização prévia da **DATAPREV** ou atividades executadas fora do escopo formalmente aprovado.

d) Serão desconsiderados, para fins de prazo ou indicador imputável ao **INTEGRADOR**, períodos de impedimento decorrentes de dependência ou providência da **DATAPREV**.

e) O decurso do prazo de análise não implicará aceite tácito.

f) A parcela aceita e incontroversa poderá ser faturada e paga quando for técnica e financeiramente separável da parcela controvertida, permanecendo pendente apenas a parcela efetivamente discutida.

19. PAGAMENTO

19.1. O pagamento será preferencialmente mensal, quando aplicável, e somente ocorrerá após validação da medição, aceite da entrega, aprovação dos relatórios aplicáveis, confirmação de horas efetivamente executadas ou outro critério de aceite previsto na **Ordem de Serviço - O.S.**

19.2. O prazo para pagamento é de até 15 (quinze) dias contados do recebimento da fatura válida pela **DATAPREV**, desde que a medição, os relatórios, os documentos fiscais e as evidências exigíveis tenham sido aprovados.

19.3. A glosa constitui ajuste de medição ou pagamento decorrente de ausência de execução, ausência de aceite, medição indevida, hora não comprovada, serviço não comprovado, entrega não validada ou documentação insuficiente, não se confundindo com sanção administrativa, sem prejuízo de sua cumulação com multa, suspensão, desabilitação, perdas e danos ou demais consequências cabíveis.

19.4. A obrigação de corrigir, refazer, complementar ou reapresentar entrega, artefato, relatório, evidência, medição ou documento fiscal sem ônus para a **DATAPREV** não substitui multa, glosa, perdas e danos ou demais consequências cabíveis quando houver prejuízo, atraso, inadimplemento, falha de qualidade, rejeição, medição indevida ou descumprimento de obrigação contratual.

* **Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados em seu corpo, estando automaticamente invalidadas as assinaturas realizadas por usuários não indicados explicitamente no corpo deste documento.**