

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

ANEXO II – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA DOS SISTEMAS SIG/UFRN

→ **Requisitos de Negócio**

1	Disponibilização de acesso as novas versões dos sistemas.
2	Suporte técnico de utilização do sistema.
3	Customização das funcionalidades dos sistemas SIG-UFRN para a realidade do IFS.
4	Consultoria Técnica Especializada
5	Apoio Presencial
6	Treinamento para utilização do sistemas SIG

→ **Requisitos de Capacitação**

- ✓ Não se aplica.

→ **Requisitos Legais**

- ✓ O IFS, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual, deverá ser o único proprietário de licença para utilização de novos módulos desenvolvidos e customizados, além de softwares desenvolvidos para migração de dados, devendo, para tanto, a CONTRATADA ceder ao IFS mediante cláusula contratual:
- ✓ Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais ao IFS;
- ✓ O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fontes, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados do contrato, para o caso de instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pela

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

CONTRATANTE;

- ✓ Os direitos permanentes de instalação e uso das customizações e softwares desenvolvidos para apoiar a migração de dados, incluindo as licenças de uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;
- ✓ Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares, durante todo o período de vigência do contrato, sem ônus adicionais ao IFS;
- ✓ Todos os direitos autorais da solução, documentação, "scripts", códigos-fontes e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são de propriedade do IFS, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa do IFS;
- ✓ A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades, e também em período posterior ao término da execução dos produtos;
- ✓ O IFS cederá os direitos para a proprietária dos Sistemas SIG-UFRN para que as evoluções por ela produzidas possam fazer parte do repositório de referência das instituições usuárias da solução.

→ **Requisitos de Manutenção**

1	Tempo máximo para atualização de versão de bug-fix: 48 horas.
2	Prazo máximo para resolução de um erro em produção: 48 horas.
3	Prazo máximo para resolução de um erro crítico em produção: 16 horas.
4	Consolidar a utilização dos módulos compras e licitações do sipac.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

5	Consolidar a implantação do módulo de extensão como sistema de gerenciamento de ações extensionistas.
6	Consolidar a implantação do módulo de pesquisa.
7	Consolidar a criação e tramitação eletrônica dos processos.
8	Manter a sustentação dos sistemas integrados SIG/UFRN no âmbito do IFS.

→ **Requisitos Temporais**

ID	SERVIÇOS	ANO 2021						ANO 2022					
		07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06
1	Disponibilização / Atualização das versões dos sistemas SIG-UFRN									X			
2	Sustentação e Suporte Técnico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Customização / Migração de Dados / Implantação de Módulos / Atualização de Funcionalidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Consultoria Técnica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Treinamento			X			X			X			
6	Apoio Presencial				X			X					

→ **Requisitos de Segurança**

- ✓ Os serviços serão prestados preferencialmente no ambiente da CONTRATADA, podendo eventualmente ser prestados no ambiente do IFS, caso a CONTRATADA assim se manifeste;

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

- ✓ Os serviços executados nas instalações da CONTRATADA ocorrerão através de acesso seguro VPN (Virtual Private Network) ao ambiente do IFS. Eventualmente o IFS poderá solicitar, com antecedência mínima de pelo menos 20 (vinte) dias, a execução de serviços obrigatoriamente nas suas instalações;

→ **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

- ✓ Não se aplica

→ **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- ✓ Os Requisitos de arquitetura tecnológica, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação devem seguir os padrões adotados pela SINFO/UFRN para o desenvolvimento dos sistemas SIG.

→ **Requisitos de Projeto e de Implementação**

- ✓ Para a medição dos serviços continuados mensais, Suporte Técnico de Nível 2 e Sustentação Técnica dos Sistemas SIG-UFRN, serão auferidas pelo fiscal as atividades realizadas com base nos parâmetros de qualidade estabelecidos a partir da emissão da ordem de serviço (considerando horas em horas úteis), serão elas:
 - Tempo máximo para atualização de versão de bug-fix: 48 (quarenta e oito) horas;
 - Tempo máximo para atualização de versão de novas funcionalidades: 120 (cento e vinte) horas;
 - Prazo máximo para resolução de um erro em produção: 48 (quarenta e oito) horas;
 - Prazo máximo para resolução de um erro crítico/bloqueante em produção: 16 (dezesesseis) horas.

→ **Requisitos de Implantação**

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

- ✓ Os serviços contratados serão regidos pelos seguintes requisitos:
- ✓ O serviço de Disponibilização / Atualização das versões dos sistemas SIG-UFRN será remunerado anualmente para que se obtenha o direito de receber as versões de interesse do IFS;
- ✓ O serviço de Customização / Migração de Dados / Implantação de Módulos / Atualização de Funcionalidade será remunerado com base no preço unitário do ponto de função multiplicado pelo total de pontos de função medido da Ordem de Serviço em que for solicitado;
- ✓ O serviço de Sustentação e Suporte Técnico será remunerado mensalmente após apresentação de relatório das atividades realizadas no mês.
- ✓ O serviço de Consultoria Técnica Especializada será remunerado com base no valor da hora multiplicada pelo total de horas consumidos em um determinado mês através de ordem de serviço correspondente sob demanda do IFS;
- ✓ O serviço de Treinamento será remunerado com base no preço da hora multiplicado pelo total de horas utilizadas para um treinamento, através de ordem de serviço correspondente sob demanda do IFS;
- ✓ O serviço de Apoio Presencial será remunerado com base no valor unitário do apoio presencial, através de ordem de serviço correspondente sob demanda do IFS;

→ **Requisitos de Garantia**

- ✓ O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- ✓ No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da ciência ou do recebimento da sua via do instrumento contratual assinado (termo de

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

contrato e eventualmente termos aditivos ou termos de apostilamento), a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

- ✓ A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- ✓ O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- ✓ Caso o valor global da proposta da Contratada tenha sido inferior a 80% (oitenta por cento) do menor valor a que se referem as alíneas "a" e "b" do § 1º do artigo 48 da Lei nº 8.666, de 1993, será exigida prestação de garantia adicional, igual à diferença entre o menor valor calculado com base no citado dispositivo legal e o valor da correspondente proposta.
- ✓ A qualquer tempo, mediante comunicação da Contratada e autorização da Contratante, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste termo de referência e o disposto no art. 65, inciso II, alínea "a", da Lei nº 8.666/93.
- ✓ A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- ✓ A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

- ✓ A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- ✓ As apólices de seguro-garantia para contratos com o Setor Público, devem seguir os atos normativos da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, que regulamenta o setor, como a CIRCULAR SUSEP - 477 de 30 de setembro de 2013, alterada pela CIRCULAR SUSEP Nº 577, DE 26 DE SETEMBRO DE 2018; CARTA CIRCULAR SUSEP/CGCOM – 1 de 2018 e CARTA CIRCULAR SUSEP/CGCOM – 3 de 2019. Havendo alteração ou novos regulamentos, passam a valer os que estiverem vigentes.
- ✓ As Circulares acima trazem condições contratuais padronizadas, que devem ser observadas integralmente. A inclusão das disposições da Circular SUSEP nº 577/2018 é essencial para a contratação com fornecimento de mão de obra.
- ✓ A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- ✓ Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- ✓ No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- ✓ No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- ✓ Sendo seguro-garantia, a vigência da apólice deverá corresponder ao período de cobertura do respectivo termo contratual, iniciando com a data de assinatura e findando com 90 (noventa) dias após a vigência a que o termo se referir, independentemente de existir outra apólice vigente de outro termo.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

- ✓ Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- ✓ A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria, promovendo a notificação da Contratada e da seguradora ou da entidade bancária dentro do prazo de vigência da garantia, sem prejuízo da cobrança dentro do prazo prescricional.
- ✓ Será considerada extinta a garantia:
 - com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPn. 05/2017.
- ✓ O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- ✓ A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e neste TR.
- ✓ A Contratante não executará a garantia na ocorrência das hipóteses previstas nos incisos XII a XVII do art. 78, da Lei 8.666/1993, devendo haver sua devolução à Contratada.
- ✓ Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas na subcláusula anterior ou em descumprimento às previsões do Acórdão TCU nº 1.216/2019 - Plenário.
- ✓ O fiscal do Contrato deverá cientificar o prestador da garantia acerca da abertura de processo de apuração para aplicação de penalidade.

→ **Requisitos de Experiência Profissional**

- ✓ A empresa deverá comprovar licenciamento junto à UFRN para direito de uso/exploração dos

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

sistemas SIG-UFRN.

- ✓ Comprovar aptidão para a prestação de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- ✓ Um ou mais atestados de capacidade técnica que comprove com êxito:
 - a realização dos serviços objetos desta licitação em instituição que tenha implantado e customizado parcialmente os sistemas SIG-UFRN, assumido assim a continuidade do projeto;
 - a realização de serviços de atualização dos sistemas SIG-UFRN, customização, migração de dados, implantação de módulos, suporte técnico de nível 2, sustentação técnica dos sistemas SIG-UFRN (SIPAC, SIGRH, SIGAA e SIGAdmin) e consultoria técnica;
 - a execução de, no mínimo, 300 (trezentos) pontos de função, sendo todos relacionados ao sistema SIGAA.
- ✓ Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG n. 05/2017.
- ✓ Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 05/2017.
- ✓ O atestado apresentado para um item não poderá ser utilizado para os demais, exceto o quantitativo excedente.
- ✓ Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 05/2017.
- ✓ O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 05/2017.

→ **Requisitos de Formação da Equipe**

✓ Não se aplica

→ **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

Plano de Comunicação

- ✓ Imediatamente após a assinatura do contrato, o Fiscal do Contrato no IFS convocará o responsável da CONTRATADA para a reunião de abertura do contrato, a qual poderá ser realizada presencialmente ou por meio de videoconferência, na qual serão tratados os seguintes assuntos:
 - Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a CONTRATADA;
 - Esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das medições de pontos de função realizadas pela CONTRATADA;
 - Esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato, bem como sobre o período de adaptação e ajustes da CONTRATADA ao contrato;
 - Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, forma de trabalho com a equipe da CONTRATADA, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências do IFS e demais informações pertinentes;
 - Data de início das atividades do contrato;
 - Demais assuntos relevantes para o início do contrato pela CONTRATADA.
- ✓ Essa reunião será registrada em ata, documento que deverá ser assinado por todos os presentes.

→ **Requisitos de Segurança da Informação**

- ✓ A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer Mídias,

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independente da classificação de sigilo conferida pelo IFS a tais documentos. Para tanto, os dados deverão ser manipulados com o acompanhamento de um profissional do IFS responsável pela área e também por validar o resultado do processo de implantação da área.

- ✓ No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Sigilo e Responsabilidade.
- ✓ Também deverão assinar o Termo de Sigilo e Responsabilidade o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos alocados ou que forem sendo alocados durante a vigência do contrato.

→ **Requisitos de Sustentabilidade**

- ✓ Não se aplica.

→ **Outros Requisitos Aplicáveis**

Transferência de Conhecimento

- ✓ Conforme a Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, a CONTRATADA deverá transmitir aos profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI do IFS o conhecimento e tecnologias utilizados nos serviços que forem desenvolvidos nos sistemas SIG-UFRN durante a vigência do contrato. Isto visa manter a continuidade dos serviços em caso de finalização do contrato ou não disposição de recursos financeiros para abertura de novas Ordens de Serviço.
- ✓ A seguir são elencadas as formas de transferência de conhecimento para os serviços a serem contratados:

FASE/ITEM/ETAPA	FORMA DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
Atualização de Sistema SIG-UFRN	– Relatório com as novas versões disponibilizadas e as novas funcionalidades disponíveis em cada.
Customização/Migração de Dados/Implantação	– Apresentação das funcionalidades

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE
Rua Francisco Portugal, 150, Bairro Salgado Filho, Aracaju/SE, CEP 49020-390
(79) 3711-1860 – licitacoes@ifs.edu.br

de Módulos/Atualização de Funcionalidade	customizadas, atualizadas, implantadas ou dados migrados, além do fornecimento de diagramas de entidade-relacionamento, código-fonte desenvolvido, matriz de rastreabilidade atualizada, relatório de atividades com a descrição do que foi realizado e o relatório de testes funcionais.
Sustentação e Suporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> – Relatório de atividades listando as demandas solicitadas no período, descrição do problema e solução aplicada. No caso de sustentação técnica, também, acompanhada do código-fonte e alterações realizadas em base de dados.
Consultoria Técnica	<ul style="list-style-type: none"> – Esclarecimento de dúvidas, diretamente prestadas a equipe de desenvolvimento de sistemas do IFS, através de ferramenta de comunicação online (vídeo conferência, chat e/ou email). Os escopos de tais dúvidas envolvem toda a arquitetura de desenvolvimentos dos sistemas SIG-UFRN e suas tecnologias (Plataforma Java Enterprise Edition; Enterprise Java Beans; Framework Struts; Framework JavaServer Faces; Framework Hibernate; Framework Spring; PostgreSQL; Ferramenta de testes Selenium; Ferramentas de versionamento SVN; e Git)
Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> – Relatório do treinamento ministrado contendo o conteúdo, apresentações (power point, slides) e demais materiais utilizados no decorrer do treinamento
Apoio Presencial	<ul style="list-style-type: none"> – Relatório de atividades realizadas durante todo o tempo destinado ao apoio presencial