Anexo 14

GLOSSÁRIO DE TERMOS UTILIZADOS

**Ambiente Computacional:** conjunto formado pelos sistemas específicos da Contratante, pelos sistemas e ferramentas de suporte à Tecnologia da Informação (TI).

**Categoria de Serviço:** forma de distribuição do objeto do contrato em grupos de serviço para fins de simplificar a fiscalização futura e aferir os resultados. Uma categoria de serviços pode ser composta por um ou mais perfis profissionais, diferenciados, principalmente, pelo tempo de experiência na execução de serviços da categoria de serviços à qual estão vinculados.

**Fatores de ajuste de remuneração dos serviços por descumprimento dos NMS:** representam índices redutores de pagamento (glosa) a serem aplicados ao valor de uma OS cujo indicador de NMS não foi alcançado. Esses fatores têm por objetivo remunerar devidamente a Contratada em função de resultados verificados e do atendimento conforme os NMS contratados.

**Fatores de penalização por reincidência ao não atendimento dos NMS:** decorrem do descumprimento, pela Contratada, das metas de serviço estabelecidas no IMC. Serão aplicados sobre o valor da OS e cumulativamente à aplicação do fator de ajuste de remuneração.

**Gestão de Nível de Serviços (GNS)**: é um conjunto de procedimentos rotineiros e regras preestabelecidas entre a Contratante e a Contratada que objetivam garantir: a prestação dos serviços contratados em níveis adequados à Contratante; a melhoria contínua desses serviços; o monitoramento e o controle da prestação de serviços; e a remuneração na proporção do cumprimento das metas contratuais e da satisfação das expectativas dos clientes e usuários da Contratante por meio da medição do desempenho da Contratada, que deverá buscar entregar serviços e/ou produtos de modo efetivo e com a qualidade mínima aceitável.

**Gestão de Riscos:** é operacionalizada pelo gerenciamento de risco, que identifica, avalia, administra, controla potenciais eventos ou situações e fornece razoável certeza quanto ao alcance dos objetivos desejados pelo TSE pertinentes à contratação.

**Gestão do Conhecimento Tecnológico:** obrigação da Contratada em incluir e manter atualizados todos os dados, procedimentos, lições apreendidas, documentos e quaisquer outros tipos de informações necessárias à execução de procedimentos técnicos referentes aos produtos e serviços prestados por uma OS.

**Indicadores:** são instrumentos práticos de aferição do cumprimento e/ou alcance dos NMS que buscam, pelo conjunto de seus componentes (forma de acompanhamento, instrumentos de medição e periodicidade), evidenciar o desempenho e as tendências de um serviço demandado e executado por uma atividade, uma tarefa ou um serviço em relação a uma meta de serviço.

**Item de Monitoramento e Controle (IMC):** é o documento que consolida todos os mecanismos da GNS referentes a um aspecto específico (critério) da prestação dos serviços contratados.

**Manutenção adaptativa:** refere-se à adequação dos sistemas a novas regras de negócio, à nova legislação ou a novas tecnologias.

**Manutenção corretiva:** contempla a identificação de pontos falhos e a eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades de sistemas de informação, bem como a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando prevenir a incidência de erros e problemas futuros.

**Manutenção evolutiva:** abrange a concepção e a implantação de novas funcionalidades em sistemas de informação existentes.

**Manutenção perfectiva:** contempla a adequação das funcionalidades de sistemas de informação, visando à melhoria de seu desempenho e qualidade.

**Mecanismo *Patch-JBoss* corporativo:** utilizado para instalar as bibliotecas que compõem a arquitetura de referência e que não estão contempladas na implantação do JEE. É o mecanismo de aplicação de correção e atualização do servidor de aplicação *JBoss* EAP.

**Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus):** estabelece requisitos mínimos para os sistemas informatizados do Poder Judiciário de forma a garantir a confiabilidade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos e processos geridos por esses sistemas.

**Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário:** estabelece padrões para intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração de justiça, além de servir de base para implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual.

**Níveis Mínimos de Serviços (NMS):** representam regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta de serviço a ser cumprida pela Contratada quando da execução e da entrega de serviços e/ou produtos demandados em uma OS.

**Ordem de Serviço**: é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que serve de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

**Perfil profissional:** é o conjunto de requisitos de competências, de experiências e de habilidades estabelecido para garantir que um profissional, alocado nesse conjunto, possa executar um serviço com a efetividade mínima esperada pelo TSE.

**Política para desenvolvimento de Web Service:** conjunto de melhores práticas recomendadas para o desenvolvimento de integrações entre sistemas de software via Web Service*.*

**Ponto de Especificação por Exemplo (PEEX):** métrica utilizada para aferir tamanho de software por meio de funções de transações e cenários orientados por comportamento — BDD (*Behavior Driven Development*).

**Posto de Trabalho:** unidade ou projeto que demanda a prestação de serviços do contrato a serem atendidas por uma ou mais Ordens de Serviço. Um posto de trabalho indicará a quantidade de profissionais, por perfil, em um período de execução.

**Processo Elementar (PE):** é a menor unidade de atividade reconhecida pelo usuário, podendo ser entendida como uma tarefa ou funcionalidade oferecida em um sistema da informação para responder a uma necessidade de negócio.

**Qualidade Mínima Aceitável (QMA):** é o atendimento ao conjunto de parâmetros previamente definidos pela Contratante garantidores das expectativas de seus clientes e usuários.

**Relatório Consolidado de Ordem de Serviço (RCOS):** detalhamento técnico de todos os serviços entregues entre o primeiro e o último dia corrido do mês de referência.

**Técnicas de teste em apoio ao teste unitário, testes de integração e teste de aceitação:** *Test-Driven Development* (TDD), *Behavior Driven Development* (BDD) e *Acceptance Test Driven Development* (ATDD).

**Teste de Aceitação:** conduzido no ambiente de homologação com os usuários finais.

**Teste de Caixa Branca:** garante que todos os caminhos independentes de um módulo tenham sido executados pelo menos uma vez, assim como suas decisões lógicas em seus lados verdadeiros e falsos, os ciclos nos seus limites e dentro de seus intervalos operacionais e as estruturas de dados internas para garantir sua viabilidade.

**Teste de Caixa Preta:** conduzido na interface do software para assegurar a execução dos requisitos definidos.

**Teste de Estresse:** submete as unidades e integrações do sistema à avaliação do desempenho funcional e não funcional exigido.

**Teste de Integração:** técnica sistemática para construir a arquitetura do software enquanto conduz testes para descobrir erros associados às interfaces partindo de componentes testados no nível de unidade. Deverão ser utilizados testes de integração descendentes (*top-down*) e ascendentes (*bottom-up*).

**Teste de Regressão:** cada vez que um módulo ou uma funcionalidade é adicionado(a) ou alterado(a), o software modifica-se.

**Teste de Unidade:** focaliza o esforço de verificação na menor unidade de projeto do software — componente, método, função ou procedimento de software.

**Teste Exploratório:** executar o sistema sob o ponto de vista do seu usuário final, varrendo as funcionalidades em busca de falhas relativas aos objetivos a que se destinam, conforme especificação.