ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – AVC

AQSETIN2016001 – Manutenção e suporte da solução de virtualização judicial

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. Prover manutenção da solução de virtualização judicial, implementada através do Sistema de Automação da Justiça (SAJ), considerando a prestação dos serviços que garantam atendimento técnico personalizado por equipe de analistas, a correção de erros e suporte técnico remoto visando à continuidade do funcionamento do sistema, a disponibilização de novas funcionalidades para adequar o sistema às evoluções tecnológicas, a protocolação eletrônica dos documentos e serviços para desenvolvimentos de novas funcionalidades para contemplar as necessidades específicas do Poder Judiciário do Estado do Ceará

1.2. Tem-se uma descrição mais detalhada dos serviços a seguir:

ID	Bens / Serviço	Descrição
1	Sustentação	Atividades realizadas com o objetivo de manter o SAJ em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a performance e/ou a erros funcionais.
2	Garantia de evolução tecnológica e funcional	Conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por ne-

		cessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em resposta ao resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas, disponibilizadas nas versões do SAJ.
3	Sob demanda	Inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades conforme as necessidades do TJCE, elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema, adequações ou customizações das demandas de outros clientes, por meio da utilização do quantitativo de pontos de função disponibilizados a cada versão para o TJCE ou utilizando Pontos de Função extraordinários.
4	Suporte técnico personalizado	Atividades de atendimento especializado de primeiro nível ao usuário interno.
5	Protocoladora eletrônica	Atividade que deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos pelo TJCE.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. Necessidades de Negócio

2.1.1. Garantir a continuidade do negócio, a adequação as leis e normativas e a evolução tecnológica do Sistema de Automação Judiciária – SAJ, através da prestação dos serviços de manutenção evolutiva, adaptativa e sob demanda.

2.1.2. Garantir aos usuários do sistema do Poder Judiciário (internos e externos) serviços de qualidade e com alta disponibilidade, a partir da prestação de serviços de manutenção corretiva que atendam aos níveis mínimos de serviços exigidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE.

2.1.3. Acompanhar/monitorar da operação do Sistema e análise de incidentes para a aplicação Sistema de Automação Judiciária/Primeiro Grau – SAJ/PG e Sistema de Automação Judiciária/Segundo Grau – SAJ/SG de uso do público interno, inclusive, verificando o comportamento do sistema em operação, anomalias e incidentes no ambiente de produção, bem como avaliar o impacto destes eventos na operação do Sistema.

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido

Aprimorar o Atendimento de TIC	Sustentação Garantia de evolução tecnológica e funcional Sob demanda Suporte técnico personalizado	Analistas de Negócios e de Sistemas do TJCE e Prestador do serviço de virtualização judicial.
Prover com qualidade soluções de TIC	Sustentação Garantia de evolução tecnológica e funcional Sob demanda Suporte técnico personalizado Protocoladora eletrônica	Infraestrutura de TIC, Analistas de Negócios e de Sistemas do TJCE e Prestador do serviço de virtualização judicial.
Fomentar a inovação em TIC	Sustentação Garantia de evolução tecnológica e funcional Sob demanda	Analistas de Negócios e de Sistemas do TJCE e Prestador do serviço de virtualização judicial.
Aprimorar a qualidade e a disponibilização de informações de apoio à decisão	Sustentação Garantia de evolução tecnológica e funcional Sob demanda Suporte técnico personalizado Protocoladora eletrônica	Analistas de Negócios e de Sistemas do TJCE e Prestador do serviço de virtualização judicial.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1 – Formação de equipe própria	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
Descrição	Formação de equipe própria, por meio de concurso público, visando dar a manutenção ao SAJ
Fornecedor	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Solução 2 – Adoção do Pje	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Minas Gerais – TJMG, Tribunal de Justiça do Estado de pernanbuco – TJPE, Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso – TJMT, dentre outros.
Descrição	Adoção do PJe como sistema de gestão dos processos judiciais de primeira e segunda instâncias em substituição ao SAJ.

Fornecedor	Conselho Nacional de Justiça

Solução 3 – Prestação de serviço de manutenção e evolução do SAJ			
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Acre – TJAC, Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas – TJAL, Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul – TJMS, dentre outros.		
Descrição	Prestação dos serviços de sustentação, garantia de evolução tecnológica e funcional, sob demanda, suporte técnico personalizado, protocoladora eletrônica.		
Fornecedor	Softplan	**Valor**	R$ 11.332.588,80

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Quadro-resumo da aplicabilidade dos requisitos elencados no art. 14, II, alíneas “a” a “f”, da Resolução N° 182 do CNJ, para cada uma das alternativas relacionadas no item 3.

Requisito	ID da Solução	Sim	Não
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1 e 3	X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1 e 3		
A Solução é um software livre ou software público?	1 e 3		
A Solução tem a capacidade e está entre as alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público?	1 e 3		
A Solução faz observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	1 e 3	X	
A Solução possui a aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto?	1 e 3	X	
A Solução faz observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	1 e 3	X	

Requisito	ID da Solução	Sim	Não
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	2	X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	2	X	
A Solução é um software livre ou software público?	2	X	
A Solução tem a capacidade e está entre as alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público?	2	X	
A Solução faz observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	2	X	
A Solução possui a aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto?	2	X	
A Solução faz observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	2	X	

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. Identificação

Solução 3 – Prestação de serviço de manutenção e evolução do SAJ.

5.2. Justificativa

5.2.1. Justificativa da existência de somente uma Solução viável.

5.2.1.1. As licenças da solução de gestão fornecida pela Softplan são de propriedade do TJCE e atendem aos requisitos funcionais e não-funcionais necessários para permitir a gestão integrada dos processos e documentos em meio físico e eletrônico. Os serviços de sustentação, garantia de evolução tecnológica e funcional, suporte técnico personalizado, protocolação eletrônica e serviços sob demanda são de prestação continuada e estavam previstos desde o início do projeto, sendo contemplados no Contrato de Gestão nº 01/2009.

5.2.1.2. O TJCE detém os códigos-fonte dos sistemas que deverão ser periodicamente atualizados pela SOFTPLAN, porém para execução dos serviços de suporte e

desenvolvimento não basta apenas possuir acesso aos códigos-fonte. Torna-se necessário conhecimento detalhado de todos os requisitos e regras de negócio implementados, possuir e manter a documentação técnica da construção dos sistemas e conhecer profundamente a área de atuação do Poder Judiciário.

5.2.1.3. A empresa Softplan Planejamento e Sistema LTDA é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais dos sistemas adquiridos pelo TJCE, conforme certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), portanto, além de possuir o domínio técnico para manter e suportar todas as funcionalidades dos sistemas, detêm grande conhecimento do funcionamento das justiças estaduais, incluindo suas especificidades, integrações com outros órgãos, instituições e operadores do direito. A SOFTPLAN possui conhecimento exclusivo das regras de negócio e banco de dados, imprescindíveis ao desenvolvimento dos sistemas, assim os serviços de suporte e manutenção prestados pela Softplan teriam o benefício da agilidade e eficiência, comparado com outras prestadoras de serviços que não detém o conhecimento da tecnologia.

5.2.1.4. A solução de gestão fornecida pela Softplan possui milhares de requisitos técnicos implementados e alto nível de especialização, fruto de análise ao longo de 20 anos das necessidades do Poder Judiciário de vários estados. A solução de gestão processual está presente em outros sete tribunais, permitindo trocas de experiência e evolução contínua das funcionalidades disponibilizadas pelos sistemas.

5.2.1.5. O Poder Judiciário não possui funcionários e recursos técnicos para assumir o suporte e desenvolvimento dos sistemas devido ao alto grau de complexidade dos mesmos. A constante evolução da infraestrutura de tecnologia da informação (banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais), customizações, alterações de rotinas de trabalho, alterações na legislação, regulamentações do Conselho Nacional de Justiça, dentre outras demandas exigem equipe técnica dedicada e extremamente especializada com conhecimento profundo dos sistemas para garantir o correto funcionamento da solução.

5.2.1.6. Devido ao fato de a SOFTPLAN ser a desenvolvedora da solução, além de detentora da tecnologia e do conhecimento adquiridos durante todos os 20 anos em que realiza o

trabalho de virtualização dos tribunais de justiça estaduais, torna-se inviável, técnica e economicamente, este Tribunal assumir a realização dos serviços de suporte e manutenção da solução, pois seria necessário grande dispêndio de recursos para capacitar sua equipe, além de demandar bastante tempo, o que certamente causaria a descontinuidade da utilização dos sistemas. Da mesma forma, mostra-se inviável a instauração de procedimento licitatório para a contratação destes serviços, tendo em vista que qualquer outra empresa, que não a SOFTPLAN, teria as mesmas dificuldades do TJCE para realizá-los, pois uma empresa que não detenha a tecnologia e a experiência com esta solução de alta complexidade, teria de investir bastante tempo a fim de conseguir prestar estes serviços, tempo este que a administração não dispõe em virtude da essencialidade da continuidade do funcionamento do sistema.

5.2.1.7. Considerando que vários módulos dos sistemas estão em plena utilização e contém o inteiro teor dos processos digitais, uma paralisação dos mesmos em virtude de erros ou quaisquer outras situações anômalas causaria a total indisponibilidade de acesso aos autos processuais, trazendo como consequência a interrupção de toda a prestação jurisdicional. Como a Softplan detém o conhecimento dos sistemas, bem como da infra-estrutura necessária para sua execução, a contratação da referida empresa garante ao Poder Judiciário a resolução célere dos incidentes, permitindo a contínua prestação dos serviços. Qualquer outra empresa ou a equipe própria do TJCE demandaria um tempo considerável para entender e solucionar os incidentes, causando enorme impacto para toda a sociedade, com a descontinuidade na utilização dos sistemas. Ademais, no quadro atual, o próprio Departamento de Sistemas do Tribunal não estaria apto a desempenhar essas atividades, haja vista o número insuficiente de servidores ali lotados. A Resolução 90 do Conselho Nacional de Justiça recomenda a quantidade mínima de 150 profissionais no quadro permanente de Tecnologia da Informação, sendo que o TJCE possui somente 67 (sessenta e sete) profissionais.

5.2.1.8. Os documentos eletrônicos devem ser datados para que possam obter a mesma eficácia comprobatória dos documentos tradicionais em papel. O requisito da tempestividade deve ser obtido através do processo de datação do documento eletrônico que fornece uma referência temporal, permitindo determinar a existência de um documento em

determinado instante do tempo. O serviço de protocolação eletrônica garante a segurança na informação da data/hora dos documentos anexados aos autos dos processos judiciais e administrativos, condição essencial para atender a Lei nº 11.419/2006. O serviço de protocolação está integrado à solução de virtualização fornecida pela Softplan. Os equipamentos disponibilizados como parte da prestação do serviço de protocolação possuem implementações específicas para atender as necessidades da solução SAJ, dentre as quais podemos destacar a assinatura digital para a automatização da publicação do Diário da Justiça e a assinatura digital para emissão de documentos internos que não necessitam da intervenção dos usuários. Estas funcionalidades, essenciais para a utilização do sistema, estão embarcadas nos equipamentos e são exclusivas para atender a solução SAJ.

5.2.1.9. Os sistemas adquiridos pelo TJCE compõem uma solução para gestão corporativa da área judicial do Poder Judiciário e possuem alta complexidade e especialização, o que demanda a alocação de equipe técnica devidamente capacitada para a realização de atividades como a replicação dos treinamentos ao usuário final, implantação assistida na expansão do uso da aplicação, suporte técnico personalizado, participação em reuniões de discussões técnicas, atuação como elo de comunicação com a equipe de Sustentação, entre outros. O conhecimento detalhado da solução permite à Softplan manter equipe de especialistas residentes extremamente capacitados nas regras de negócio e funcionalidades da solução. Assim, em curto espaço de tempo, a empresa forma e fornece profissionais com conhecimento e entendimento do funcionamento da solução. Toda a equipe do projeto, incluindo o desenvolvimento, implantação e suporte (local e remoto), possui gerenciamento centralizado, garantindo seu permanente alinhamento às diretrizes estabelecidas e gerando maior entrosamento e colaboração entre todos os envolvidos.

5.2.2. Substituição dos softwares desenvolvidos pela Softplan pelo Sistema Pje desenvolvido pelo CNJ;

5.2.2.1. O PJe, Processo Judicial Eletrônico, é um sistema de tramitação de processos judiciais cujo objetivo é atender às necessidades dos diversos segmentos do Poder Judiciário brasileiro (Justiça Militar da União e dos Estados, Justiça do Trabalho e Justiça

Comum, Federal e Estadual).

5.2.2.2. O projeto é resultado da união de requisitos definidos pela Justiça Federal com as revisões empreendidas no âmbito do Conselho Nacional de Justiça a fim de assegurar a possibilidade de utilização nos diversos segmentos. É um software elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a partir da experiência e com a colaboração de diversos tribunais brasileiros.

5.2.2.3. O objetivo principal do CNJ é manter um sistema de processo judicial eletrônico capaz de permitir a prática de atos processuais pelos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual diretamente no sistema, assim como o acompanhamento desse processo judicial, independentemente de o processo tramitar na Justiça Federal, na Justiça dos Estados, na Justiça Militar dos Estados e na Justiça do Trabalho.

5.2.2.4. A substituição dos sistemas de tramitação de processos judiciais desenvolvidos pela Softplan pelo Pje poderia ser uma segunda solução para atender as necessidades do TJCE, mas conforme pendências descritas logo abaixo, esta Solução não é viável no cenário atual:

5.2.2.4.1. Tratamento de processos físicos: o PJe se destina à tramitação dos processos judiciais em seu formato eletrônico, não tratando dos processos que tramitam em papel. Contudo, atualmente tramitam em formato físico aproximadamente 850.000 processos em todo o Estado do Ceará.

5.2.2.4.2. PJe sem suporte para competência criminal: conforme informação oriunda do CNJ, o PJe não foi homologado para as unidades judiciárias de 1º e 2º Graus com competência criminal.

5.2.2.4.3. A substituição dos softwares desenvolvidos pela Softplan pelo Sistema PJe demandaria grande esforço e custo para migração de todos os processos eletrônicos para o PJe, bem como a digitalização de todos os processos físicos, visto que o PJe não controla os processos que tramitam em papel.

5.3. Descrição

5.3.1. Definições básicas

5.3.1.1. Funcionalidades: conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas.

5.3.1.2. Módulos: conjunto de funcionalidades de um sistema, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas, vinculadas a uma matéria específica.

5.3.1.3. Sistema SAJ: consiste no conjunto de módulos interligados ou independentes, desenvolvidos para a gestão, controle e disponibilização, em meio físico ou eletrônico, de informações relativas aos processos judiciais tramitando no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, necessários à execução das atividades em um processo, desde a sua concepção até o término.

5.3.1.4. Clientes: Tribunais da Justiça Comum que utilizem o SAJ, clientes da CONTRATADA.

5.3.1.5. Usuários: magistrados, servidores e funcionários a serviço do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

5.3.1.6. Desenvolvimento compartilhado: desenvolvimento realizado entre o TJCE e os demais Tribunais, clientes da CONTRATADA, com o rateio dos custos relativo ao esforço de desenvolvimento.

5.3.1.7. Quantitativo garantido de pontos de função (Q): quantitativo de pontos de função assegurados pela CONTRATADA ao TJCE para cada ciclo de desenvolvimento das versões do SAJ, visando a solicitação de inclusão, alteração e exclusão no SAJ.

5.3.1.8. Versão do SAJ: versão contendo os desenvolvimentos programados para cada ciclo evolutivo.

5.3.1.9. Ciclo evolutivo: período de tempo definido para o desenvolvimento das implementações e disponibilização das versões do SAJ, com a entrega das versões a cada período de 90 (noventa) dias.

5.3.1.10. Versão corretiva: compreende a liberação de pacotes de correção.

5.3.1.11. Ambiente: conjunto de equipamentos e softwares necessários para a operação do SAJ, incluindo-se as bases de dados, sistema operacional e aplicativos.

5.3.1.12. Erros: eventos identificados durante a utilização do SAJ, sejam de processamento, desempenho ou implementação, decorrentes de erros lógicos e/ou de codificação.

5.3.1.12.1. No caso de erros de desempenho, o TJCE e a CONTRATADA definirão, em comum acordo, os indicadores e os respectivos parâmetros de desempenho, no prazo de até 180

(cento e oitenta) dias corridos, a contar da assinatura do contrato.

5.3.1.12.1.1. A partir desta definição, serão considerados os níveis mínimos de serviços para este tipo de erro, bem como a severidade associada.

5.3.2. Política de segurança da informação

5.3.2.1. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos.

5.3.2.2. O TJCE comunicará à CONTRATADA as alterações posteriores introduzidas na Política de Segurança da Informação, bem como a edição dos regulamentos complementares, e definirá, de comum acordo com a CONTRATADA, o prazo necessário para a implementação dessas alterações.

5.3.2.3. A CONTRATADA deverá executar as atividades previstas neste Termo de Referência através de comunicação remota, por intermédio de conexão segura entre a sua rede e a do TJCE.

5.3.2.4. A CONTRATADA será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) do CONTRATANTE.

5.3.2.5. O acesso remoto ao ambiente de produção do TJCE pela CONTRATADA se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.

5.3.3. Ambiente operacional do Sistema SAJ

5.3.3.1. O TJCE disponibilizará a infraestrutura, incluindo instalação e manutenção do sistema operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, incluindo responsabilidade sobre os equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e à rede.

5.3.3.2. Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos necessários para a operação do Sistema, incluindo-se as bases de dados e servidores de aplicação.

5.3.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar a documentação da criação dos ambientes de forma que o CONTRATANTE execute a instalação, configuração, scripts de banco e deploy da aplicação sem intervenção da CONTRATADA.

5.3.3.4. Caso haja dificuldade de criação dos ambientes por falta de documentação a CONTRATADA deverá orientar tecnicamente a equipe da CONTRATADA na instalação dos ambientes sem qualquer ônus para ao CONTRATANTE.

5.3.3.5. Caso haja necessidade de software específico para criação e controle dos ambientes o mesmo deverá ser fornecido sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

5.3.3.5.1. Ambiente de Testes: ambiente utilizado pelo CONTRATANTE, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os problemas encontrados e resolvidos nas versões de correção do Sistema.

5.3.3.5.1.1. Este ambiente deve possuir configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nos testes, excluídos dados relativos a processos que tramitam em sigilo ou segredo de justiça.

5.3.3.5.2. Ambiente de Treinamento: ambiente em que o CONTRANTANTE utilizará versões específicas do Sistema para capacitar seus usuários em novas funcionalidades do Sistema ou realizar reciclagens em funcionalidades já existentes.

5.3.3.5.2.1. O ambiente de treinamento será implantado de acordo com o interesse do CONTRATANTE.

5.3.3.5.3. Ambiente de Homologação: ambiente em que o CONTRANTANTE valida as funcionalidades recebidas nas versões do Sistema, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção e novas configurações necessárias, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.

5.3.3.5.3.1. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das versões superiores do sistema ainda não disponibilizadas em produção, sendo utilizado pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

5.3.3.5.4. Ambiente de Produção: ambiente de uso do CONTRANTANTE, em que o Sistema é efetivamente colocado em funcionamento, em sua versão mais atual, para os usuários desempenharem suas atividades.

5.3.3.5.4.1. Quando da cópia do ambiente de produção para criação dos outros ambientes a CONTRATADA deverá criar os scripts e disponibilizar para a CONTRATANTE de

forma a garantir que a cópia realizada não contenha nenhum tipo de objeto (imagens, arquivos de áudio ou vídeo, documentos finalizados ou em elaboração) do ambiente de produção.

5.3.4. Condições de acesso ao ambiente de produção do TJCE

5.3.4.1. Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção do TJCE, visando atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas ao SAJ, a CONTRATADA deverá encaminhar pedido formal ao TJCE, contendo a justificativa do pedido, o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) em que se dará tal acesso e o detalhamento de todos os recursos que serão acessados incluindo bancos de dados, tabelas, equipamentos.

5.3.4.2. O TJCE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, o TJCE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.

5.3.4.3. A autorização formal do TJCE permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção.

5.3.4.4. A CONTRATADA terá acesso remoto ao ambiente de infraestrutura do TJCE, somente por meio de usuário específico e com nível de acesso condizente com a justificativa apresentada pela CONTRATADA.

5.3.4.5. A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitado pelo TJCE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes do TJCE.

5.3.4.6. A CONTRATADA responderá por quaisquer acessos de seus funcionários ao ambiente de produção que não tenham sido expressamente autorizados pelo TJCE, assim como, desde que devidamente comprovados, por quaisquer prejuízos que seu acesso ao ambiente de produção do TJCE vier a causar no funcionamento do SAJ, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJCE.

5.3.4.7. Constatado o prejuízo ao SAJ disponibilizado ao TJCE, a CONTRATADA será notificada para corrigir os problemas causados em decorrência do seu acesso ao ambiente de produção do TJCE, que serão tratados, quando aplicável, através de abertura de chamados.

5.3.5. Local de execução dos serviços

5.3.5.1. Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços

serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da CONTRATADA, excetuando-se as atividades tipicamente presenciais que serão realizadas na cidade de Fortaleza/CE, em que a CONTRATADA alocará profissionais nas dependências do TJCE.

5.3.6. Horário padrão para prestação dos serviços

5.3.6.1. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário local, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Termo de Referência.

5.3.6.2. Serão considerados como excepcional os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.

5.3.7. Abertura dos chamados

5.3.7.1. A CONTRATADA disponibilizará meio para abertura e acompanhamento dos chamados dos serviços deste documento, conforme descrição do Anexo III – Gestão de chamados, que trata da gestão dos chamados.

5.3.7.1.1. Os chamados pelo Portal do Cliente poderão ser abertos pelos usuários do TJCE, habilitados para este fim.

5.3.8. Cômputo dos prazos

5.3.8.1. Os prazos serão computados da seguinte forma:

5.3.8.1.1. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

5.3.8.1.1.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.

5.3.8.1.2. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

5.3.8.1.2.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas.

5.3.8.1.3. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

5.3.8.1.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

5.3.8.1.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

5.3.9. Pedidos de prorrogação de prazos

5.3.9.1. Para os prazos relacionados aos serviços e documentos comprobatórios, caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao TJCE, justificando a solicitação e estabelecendo o novo prazo.

5.3.9.2. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

5.3.9.3. Caso haja necessidade de novo pedido de prorrogação de prazo, a CONTRATADA deverá solicitar formalmente ao TJCE, antes do término do prazo concedido, justificando o problema e estabelecendo o novo prazo.

5.3.9.4. O decurso do prazo estipulado será suspenso a partir da data em que a CONTRATADA formalizar o pedido de prorrogação, e voltará a fluir a partir da data em que o TJCE formalizar sua decisão.

5.3.9.5. O TJCE, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de prorrogação.

5.3.9.6. Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pelo TJCE, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

5.3.9.7. Caso gestor do contrato do TJCE não aceite o pedido de prorrogação deverão ser mantidos os prazos definidos neste Termo de Referência.

5.3.10. Níveis mínimos de serviços

5.3.10.1. Serão aferidos os níveis mínimos de serviços necessários à mensuração da qualidade dos serviços continuados visando adequar os pagamentos relativos aos serviços prestados, prevendo-se, para tais serviços, redutores a serem aplicados sobre os respectivos valores.

5.3.10.2. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou

inclusão de funcionalidades no SAJ ou por interesse das partes, os níveis mínimos de serviços poderão ser revistos e modificados, por meio de termo aditivo.

5.3.10.3. O período de até 60 (sessenta) dias corridos após o início da execução será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas, em que as eventuais não conformidades estarão isentas da aplicação de redutores previstos neste documento, mediante justificativa da CONTRATADA.

5.3.11. Do processo de mudança

5.3.11.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de mudança e liberação definidos pelo TJCE, baseado no modelo adotado, para a implantação de mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura.

5.3.11.2. Fluxo que deve ser seguido para atendimentos à Requisições de Mudanças (RDM):

5.3.11.2.1. Abertura de RDM pela CONTRATADA na ferramenta de gerenciamento de mudanças e liberação do TJCE.

5.3.11.2.2. Determinação de prioridade, classificação da RDM e análise de aceitabilidade pelo TJCE.

5.3.11.2.3. Preenchimento do Plano de Mudança e Liberação (PML) pela CONTRATADA, conforme modelo constante do Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

5.3.11.2.3.1. Neste caso a CONTRATADA deverá acessar planilha contendo o Configuration Management DataBase (CMDB) disponibilizada pelo TJCE e com base nas informações preencher o PML com todos os itens de configuração afetados e seus respectivos relacionamentos.

5.3.11.2.4. Revisão do PML pelo TJCE e aprovação pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM), constituído pelos grupos aprovadores da mudança.

5.3.11.2.5. Implantação da liberação na data aprovada pelo CCM.

5.3.11.2.6. Revisão da mudança pelo TJCE.

5.3.11.3. Todo procedimento de mudança deve ser reversível, portanto o PML deve conter, de forma explícita, todos os procedimentos necessários para a execução do retorno à situação anterior à mudança, inclusive no caso em que o procedimento descrito seja o restore de backup, contendo os prazos para efetivação do retorno.

5.3.11.3.1. Caso não existam procedimentos para a execução do retorno à situação anterior à mudança ou o procedimento informado seja o retorno da situação original por meio da restauração de cópias de segurança (backups), a CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone de plantão para atendimento, com o objetivo de corrigir eventuais problemas durante a execução dos procedimentos, sem quaisquer ônus ao TJCE.

5.3.11.3.2. O TJCE informará previamente, a cada procedimento de mudança, a janela de atualização em que a CONTRATADA poderá ser acionada por meio do contato telefônico, dentro do período compreendido entre as 8 (oito) horas de segunda feira e às 6 (seis) horas do sábado.

5.3.11.3.2.1. Uma vez iniciada a execução, cujo horário máximo de início se dará até às 00h:05min do sábado, esta deverá ser executada de forma ininterrupta.

5.3.11.3.2.2. Caso a janela de execução informada pela CONTRATADA, necessária para a execução do PML, ultrapasse o limite máximo do horário previsto, por apresentar problemas, o plantão deverá ser disponibilizado até o término da execução.

5.3.11.4. O processo de mudança e liberação poderá ser alterado, a qualquer momento, através de acordo entre o TJCE e a CONTRATADA.

5.3.12. SUSTENTAÇÃO

5.3.12.1. Entende-se como serviço de sustentação as atividades realizadas pela CONTRATADA com o objetivo de manter o SAJ em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a erros, compreendendo:

5.3.12.2. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do SAJ, sobre as características e a utilização do SAJ.

5.3.12.3. Orientação à instalação e à configuração de atualizações do SAJ no ambiente de servidores de aplicação, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e demais componentes necessários ao funcionamento do SAJ, descritos no Anexo IV – Periféricos homologados.

5.3.12.4. Orientação sobre configurações do SAJ que não disponham de interface específica para utilização pelo TJCE.

5.3.12.5. Orientação sobre configurações do SAJ, incluindo a configuração de parâmetros e

demais requisitos do sistema necessários ao seu adequado funcionamento, com explicação do impacto e das regras de negócio associadas a cada parâmetro.

5.3.12.5.1. Não se aplica neste item a orientação para configuração de novos módulos que a CONTRATADA venha a disponibilizar ao TJCE. Neste caso, este serviço deverá ser orçado e executado na modalidade sob demanda.

5.3.12.6. Correção de erros relativos ao SAJ, compreendendo:

5.3.12.6.1. Diagnóstico;

5.3.12.6.2. Análise;

5.3.12.6.3. Disponibilização de solução de contorno, quando aplicável;

5.3.12.6.4. Disponibilização de versão de correção, quando aplicável;

5.3.12.7. Correção de erros recorrentes, considerados aqueles que foram corrigidos em versões anteriores e voltaram a ocorrer em versão disponibilizada pela CONTRATADA, ressalvadas as hipóteses em que demonstrar não se tratar de erro oriundo da mesma causa, serão tratados da seguinte forma:

5.3.12.7.1. O TJCE registrará que se trata de erro recorrente, informando o número do chamado anterior onde o problema foi solucionado.

5.3.12.7.2. A CONTRATADA deverá atender no prazo de acordo com a severidade do problema.

5.3.12.7.3. A CONTRATADA não poderá apresentar solução de contorno, tampouco solicitar recategorização.

5.3.12.8. Correção de eventos de integração, aquelas ocorrências que gerem impacto na operação do SAJ, oriundos de falhas de comunicação com outros sistemas.

5.3.12.8.1. Constatado pela CONTRATADA que determinado chamado aberto pelo TJCE se refere a um problema de integração, esta deverá realizar as seguintes ações:

5.3.12.9. Informar o número do chamado nos casos em que a falha tenha origem em outros sistemas da própria CONTRATADA.

5.3.12.9.1. A partir do envio das informações o decurso do prazo do chamado permanecerá suspenso.

5.3.12.10. Encaminhar o chamado para aceite definitivo tão logo a integração seja restabelecida.

5.3.12.11. Encaminhar o chamado para cancelamento, de forma justificada, quando não relacionado aos sistemas da própria CONTRADADA.

5.3.12.12. A CONTRATADA deverá promover ações, proativas e/ou reativas, utilizando-se de coleta de dados estatísticos e indicadores da operação do SAJ e de seus componentes, por meio de ferramentas próprias, através de amostragem, visando a realização das atividades previstas no serviço de sustentação.

5.3.12.13. Caso haja a identificação de problemas, a CONTRATADA verificará seu grau de impacto futuro na operação do SAJ, abrindo o respectivo chamado com a descrição do evento, devendo disponibilizar a solução de contorno, quando aplicável, investigar a causa raiz do problema e encaminhar as ações técnicas necessárias para solução definitiva.

5.3.12.14. A CONTRATADA deverá avaliar os incidentes abertos, utilizando-se de equipes especializadas para análise, acionando o TJCE para tomar as ações cabíveis, ou, quando aplicável, reestabelecer a operação do SAJ, podendo realizar para tal, operações de parada, de reinício e de verificação pontual da disponibilidade.

5.3.12.15. Severidade dos chamados

5.3.12.15.1. SEVERIDADE ZERO – Corresponde a um problema que acarrete a paralisação total do SAJ, previstos no Anexo II – Funcionalidades críticas, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos nos prazos fixados e alocar todos os seus esforços para restaurar a condição de operação.

5.3.12.15.2. SEVERIDADE UM – Corresponde a um problema que acarrete a paralisação ou impossibilidade total de utilização de qualquer funcionalidade crítica prevista no Anexo II – Funcionalidades críticas, para o qual não exista solução de contorno, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos nos prazos fixados e alocar todos os seus esforços para restaurar a condição de operação.

5.3.12.15.3. SEVERIDADE DOIS – Corresponde a um problema de severidade UM, para o qual exista solução de contorno, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos nos prazos fixados e alocar todos os seus esforços para restaurar a condição de operação.

5.3.12.15.4. SEVERIDADE TRÊS – Corresponde a um problema que acarrete a paralisação ou impossibilidade de utilização parcial de funcionalidade prevista no Anexo II – Funcionalidades críticas e/ou paralisação ou impossibilidade de utilização de qualquer funcionalidade não prevista no referido anexo, para os quais não exista solução de

contorno, cabendo à CONTRATADA analisar a situação reportada e encaminhar a solução para restaurar a condição de operação.

5.3.12.15.5. SEVERIDADE QUATRO – Corresponde a um problema de severidade TRÊS, para o qual exista solução de contorno, ou ainda, necessidades de correção que não causem paralisação em funcionalidade do SAJ, cabendo à CONTRATADA analisar a situação reportada e encaminhar a solução ou esclarecimento.

5.3.12.15.6. O TJCE poderá revisar as funcionalidades críticas mencionadas no Anexo II – Funcionalidades críticas, em comum acordo com a CONTRATADA.

5.3.12.16. Registro dos chamados

5.3.12.16.1. Os chamados de sustentação serão registrados conforme disposto no Anexo III – Gestão de chamados deste Termo de Referência.

5.3.12.16.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar na ferramenta de gestão dos chamados, as funcionalidades críticas elencadas no Anexo II – Funcionalidades críticas, a fim de que o TJCE registre os comportamentos impactados pelo problema.

5.3.12.16.3. A severidade será definida automaticamente de acordo com as informações fornecidas no momento do registro do chamado, baseado na funcionalidade e nos critérios no Anexo II – Funcionalidades críticas.

5.3.12.17. Prazos para atendimento dos chamados

5.3.12.17.1. O atendimento aos chamados para correção dos erros deverá seguir os prazos estabelecidos na tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Solução
Zero	Em até 4 (quatro) horas corridas.
Um	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas.
Dois	Em até 3 (três) dias úteis.
Três	Em até 10 (dez) dias úteis.
Quatro	Em até 30 (trinta) dias úteis.

5.3.12.17.1.1. A entrega dos chamados de severidade ZERO, UM e DOIS deverá ocorrer no dia do seu vencimento.

5.3.12.17.1.2. A entrega dos chamados de severidades TRÊS e QUATRO deverá ocorrer em

versões semanais na sexta feira coincidente ou subsequente ao vencimento.

5.3.12.17.2. O atendimento aos chamados de orientações sobre a utilização e sobre o ambiente operacional do SAJ deverá seguir o prazo estabelecido na tabela abaixo, nas condições indicadas:

Chamado	Prazo de Solução
Orientação sobre a utilização do SAJ	Em até 5 (cinco) dias úteis
Orientação sobre o ambiente operacional do SAJ	Em até 15 (quinze) dias úteis

5.3.12.17.3. Para fins de apuração de atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da CONTRATADA, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pelo TJCE, conforme Anexo III – Gestão de chamados, e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela CONTRATADA.

5.3.12.18. Soluções de contorno apresentadas pela CONTRATADA

5.3.12.18.1. Entende-se por solução de contorno qualquer ação que possa resolver o problema técnico de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros.

5.3.12.18.2. O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno.

5.3.12.18.3. O aceite da solução de contorno autorizará que a CONTRATADA realize a recategorização para a severidade imediatamente subsequente, implicando retomada do decurso do prazo de atendimento, descontado o prazo da severidade anterior.

5.3.12.18.4. Caso a solução de contorno seja considerada inadequada por impor ônus indevido ao TJCE, formalizará sua decisão de forma justificada e o prazo de solução será retomado, considerando apenas o tempo remanescente.

5.3.12.19. Recategorização dos chamados

5.3.12.19.1. Caso a CONTRATADA constate que o chamado de sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado tipo ou nível de severidade, solicitará formalmente ao TJCE a recategorização do chamado, apresentando justificativa do pedido.

5.3.12.19.1.1. O decurso do prazo de solução previsto será suspenso a partir da data e do horário

em que a CONTRATADA formalizar o pedido de recategorização do chamado de sustentação, e voltará para atendimento a partir da data e do horário em que o TJCE formalizar sua decisão.

5.3.12.19.2. O TJCE, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de recategorização.

5.3.12.19.2.1. Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pelo TJCE, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

5.3.12.19.2.2. Caso gestor do contrato do TJCE não aceite o pedido de recategorização, deverão ser mantidos os tipos definidos neste Termo de Referência.

5.3.12.19.2.3. Caso o gestor do contrato do TJCE aceite o pedido de recategorização, o novo tipo será o constante do pedido.

5.3.12.20. Cancelamento dos chamados

5.3.12.20.1. Caso a CONTRATADA constate que o chamado de sustentação extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não permita à CONTRATADA o entendimento do chamado técnico, solicitará formalmente ao TJCE que o chamado seja cancelado, apresentando justificativa do pedido.

5.3.12.20.1.1. O decurso do prazo de solução previsto será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA formalizar o pedido de cancelamento do chamado de sustentação, e voltará para atendimento a partir da data e do horário em que o TJCE formalizar sua decisão.

5.3.12.20.2. O TJCE, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de cancelamento.

5.3.12.20.3. Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pelo TJCE, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato.

5.3.12.20.4. Caso gestor do contrato do TJCE não aceite o pedido de cancelamento, deverá ser mantido o atendimento pela CONTRATADA.

5.3.12.20.5. Caso o gestor do contrato do TJCE aceite o pedido de cancelamento, a CONTRATADA estará autorizada a proceder com o cancelamento.

5.3.12.21. Validação da solução

5.3.12.21.1. Entende-se por validação da solução, o aceite do TJCE para a solução disponibilizada pela CONTRATADA, para o chamado de sustentação.

5.3.12.21.1.1. O decurso do prazo de solução será suspenso na data e no horário em que a CONTRATADA disponibilizar a solução para validação.

5.3.12.21.2. O TJCE, em até 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data em que a CONTRATADA disponibilizar a solução para validação, dará o aceite nos chamados entregues na versão.

5.3.12.21.3. Os chamados técnicos de sustentação em situação "Aguardando aceite final" há mais de 45 (quarenta e cinco) dias corridos poderão ser encerrados pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá registrar as evidências de que a solução está disponível para o TJCE.

5.3.12.22. Documentação comprobatória

5.3.12.22.1. A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

5.3.12.22.1.1. O número do chamado de sustentação;

5.3.12.22.1.2. A classificação da ocorrência para cada chamado;

5.3.12.22.1.3. A data e o horário de abertura do chamado;

5.3.12.22.1.4. A data e o horário do aceite do TJCE;

5.3.12.22.1.5. O nome do usuário do TJCE que abriu o chamado e que emitiu os aceites em homologação e definitivo da solução apresentada;

5.3.12.22.1.6. A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência.

5.3.13. GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E FUNCIONAL

5.3.13.1. Definição e abrangência

5.3.13.1.1. Entende-se como garantia de evolução tecnológica e funcional o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela CONTRATADA para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por necessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em resposta ao resultado de atividades

de pesquisa e inovação realizadas pela CONTRATADA, disponibilizadas nas versões do SAJ. A abrangência deste serviço compreende em assegurar ao TJCE, aos módulos relacionados no Anexo I – Relação dos módulos, o que segue:

5.3.13.1.1.1. Atualização do SAJ para mantê-lo compatível com o seu ambiente computacional, descrito e caracterizado no Anexo IV – Periféricos homologados, recebendo as modificações ou adequações realizadas no SAJ, garantindo seu funcionamento adequado.

5.3.13.1.1.1.1. Eventuais mudanças para outros bancos de dados, outros sistemas operacionais, outros servidores de aplicação, outros navegadores, diversos daqueles constantes do Anexo IV – Periféricos Homologados, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela CONTRATADA e posterior execução, realizadas na modalidade de serviço sob demanda.

5.3.13.1.1.1.2. O TJCE aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).

5.3.13.1.1.1.3. O Anexo IV – Periféricos homologados, contendo o ambiente computacional homologado para o sistema SAJ, deverá ser atualizado pela CONTRATADA a cada nova versão que contenha atualizações na plataforma tecnológica ou periféricos, com exceção dos previstos no item 5.3.13.1.1.1.1.

5.3.13.1.1.2. Recebimento de implementações demandadas pelos demais clientes da CONTRATADA.

5.3.13.1.1.3. Aperfeiçoamento que a CONTRATADA venha a promover na arquitetura atual do SAJ, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.

5.3.13.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE as melhorias de requisitos não funcionais implementados no SAJ, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.

5.3.13.1.2. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades nos recursos, descritos no Anexo IV – Periféricos homologados, o TJCE solicitará à

CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, contendo o custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.

5.3.13.1.3. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades em plataformas, softwares básicos, sistemas operacionais, navegadores ou em quaisquer componentes estruturais de terceiros, e dos quais o SAJ dependa para a realização de suas funções, o TJCE solicitará à CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, as quais, quando viáveis, terão seu custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.

5.3.13.1.3.1. Uma vez solicitado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá realizar a análise de viabilidade técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de componentes utilizados pelos frameworks do SAJ.

5.3.13.1.3.1.1. Caso venha a ser constatada a inviabilidade da implementação nos termos da solicitação, devido à inviabilidade técnica ou motivada por outros fatores, a CONTRATADA deverá apresentar as justificativas apropriadas, devendo emitir, em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do chamado, parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado, bem como o custo e esforço orçados para implantar a nova plataforma proposta.

5.3.13.1.4. O TJCE manifestará expressamente o interesse em participar, com os demais clientes da CONTRATADA, do desenvolvimento compartilhado de funcionalidades para atender os atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Leis Federais, caso em que aplicar-se-á a regra explicitada no serviço sob demanda.

5.3.13.2. Caracterização da evolução tecnológica

5.3.13.2.1. O serviço de evolução tecnológica se dará de forma continuada, contemplando:

5.3.13.2.1.1. Implementação no SAJ de novos algoritmos de hash e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.

5.3.13.2.1.2. Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do SAJ, quando houver mudança que implique em tal necessidade.

5.3.13.2.1.3. Disponibilização de funcionalidades para uso de recursos da infraestrutura de chaves públicas, no que tange a assinatura digital e protocolação.

5.3.13.2.1.4. Adequação e homologação do SAJ para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers).

5.3.13.2.2. As atualizações motivadas por mudanças no ambiente do TJCE, descrito no Anexo IV – Periféricos homologados, serão precedidas de solicitação de análise de viabilidade. Quando viável, as ações serão objeto de processo de mudança. Contempla as seguintes situações:

5.3.13.2.2.1. Novas versões dos periféricos, cujos modelos já foram homologados no SAJ no momento da contratação;

5.3.13.2.2.1.1. O TJCE enviará o exemplar do periférico que será avaliado pela CONTRATADA, munido de todos os manuais de funcionamento e softwares de instalação.

5.3.13.2.2.2. Novas versões do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e equipamentos servidores de aplicação do TJCE.

5.3.13.2.2.3. Novas versões dos softwares básicos (sistemas operacionais, etc.), das estações de trabalho clientes e equipamentos servidores, utilizados pelo TJCE.

5.3.13.2.3. Prazos de solução

5.3.13.2.3.1. Para cálculo dos níveis mínimos dos serviços das adaptações solicitadas mediante verificação de análise de viabilidade, serão considerados os prazos a partir da data da abertura do chamado técnico pelo TJCE:

5.3.13.2.3.1.1. Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.

5.3.13.2.3.1.2. Adequação e homologação do SAJ quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado, limitado em até 200 (duzentos) dias corridos.

5.3.13.3. Caracterização da evolução funcional

5.3.13.3.1. O serviço de evolução funcional assegurará ao TJCE o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela CONTRATADA, conforme descritos a seguir:

5.3.13.3.1.1. Desenvolvimentos de iniciativa da CONTRATADA e/ou de seus clientes, englobando as atividades de:

5.3.13.3.1.1.1. Análise e parametrização do SAJ para funcionamento das implementações recebidas.

5.3.13.3.1.1.2. Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas.

5.3.13.3.1.1.3. Adequação quando o TJCE recusar o recebimento das implementações realizadas no SAJ.

5.3.13.3.1.1.4. O TJCE manifestará a recusa no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da ERS. Não havendo qualquer manifestação expressa, a CONTRATADA poderá considerar aprovada a implementação.

5.3.14. SOB DEMANDA

5.3.14.1. Entende-se como serviços sob demanda:

5.3.14.1.1. A utilização do quantitativo garantido de 400 (quatrocentos) pontos de função, para desenvolvimentos equivalente a 100 (cem) pontos de função, por ciclo evolutivo, com demanda garantida pelo TJCE, a partir do primeiro ciclo de desenvolvimento da versão do SAJ do ano de 2017, devendo a CONTRATADA assegurar o desenvolvimento equivalente, para

5.3.14.1.1.1. Elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema (ERS);

5.3.14.1.1.2. Adequação ou customização das demandas de outros clientes;

5.3.14.1.1.2.1. A CONTRATADA deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para análise do TJCE.

5.3.14.1.1.2.2. O TJCE comunicará sua decisão de adequação ou customização em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da ERS.

5.3.14.1.1.3. Alteração ou implementação de funcionalidades de interesse e prioridade do TJCE.

5.3.14.1.2. A utilização de até 600 (seiscentos) pontos de função, quando solicitado pelo TJCE, para:

5.3.14.1.2.1. Elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema (ERS);

5.3.14.1.2.2. Pontos de função excedentes ao quantitativo garantido de pontos de função, verificados após o aceite da planilha de contagem de pontos de função definitiva da versão do SAJ;

5.3.14.1.2.3. Adequação ou customização das demandas especificadas nas ERS dos demais clientes da CONTRATADA;

5.3.14.1.2.4. Desenvolvimento de funcionalidades relacionadas aos módulos descritos no Anexo I – Relação dos módulos, para atender atos de caráter normativo do Conselho Nacional de

Justiça e de Lei Federal;

5.3.14.1.2.5. Desenvolvimento de alterações em serviços existentes ou de novos serviços para atender o Modelo Nacional de Interoperabilidade definido pelo CNJ;

5.3.14.1.2.6. Alterações no SAJ para adequar-se aos periféricos não homologados no momento da contratação, tais como impressoras, leitores de código de barras, scanners, smart cards, tokens e outros equipamentos, que venham a ser adquiridos pelo TJCE e interajam diretamente com o SAJ, conforme resultado da análise de viabilidade do item anterior.

5.3.14.1.2.7. Elaboração de documentação técnica das funcionalidades existentes e ainda não documentadas relacionadas ao SAJ, de interesse do TJCE, devendo a CONTRATADA observar os modelos previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

5.3.14.1.2.8. Atividades mensuráveis em horas técnicas, conforme detalhadas neste Termo de Referência.

5.3.14.2. Condições gerais para desenvolvimento de funcionalidades

5.3.14.2.1. A unidade básica utilizada para mensuração dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas ao SAJ deverá ser a métrica de Análise de Ponto de Função (APF).

5.3.14.2.2. A contagem dos pontos de função será realizada de acordo com o Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual – CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual.

5.3.14.2.3. Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP, na versão mais atual

5.3.14.2.4. 7.2.2.2. As contagens iniciais de pontos de função das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) serão realizadas através da Contagem Detalhada, utilizando-se do Anexo V- A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

5.3.14.2.5. Todos os artefatos utilizados para a contagem em Pontos de Função, previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF), devem

ser disponibilizados pela CONTRATADA para que o TJCE possa apurar detalhadamente os cálculos realizados.

5.3.14.2.6. Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

5.3.14.2.7. Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela CONTRATADA e a contagem apurada pelo TJCE, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica.

5.3.14.2.7.1. Caso a justificativa não seja aceita, TJCE e CONTRATADA deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.

5.3.14.2.7.2. Não havendo consenso, desde que em caráter excepcional, a validação da contagem será realizada por terceiro (perito com certificação CFPS), custeada pela CONTRATADA, que irá emitir laudo que será automaticamente acatado por ambas as partes.

5.3.14.2.8. As funcionalidades de que trata o serviço de evolução funcional serão medidas exclusivamente em pontos de função e subdivididas nas fases: especificação de requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macroatividades do projeto estão distribuídos conforme a tabela abaixo:

Macroatividades do Processo de Desenvolvimento de Software (SISP)	Atividades	Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	Especificação de requisitos	25
Design / Arquitetura	Implementação	10
Implementação	Implementação	40
Testes	Implementação	10
	Homologação	5
Homologação	Homologação	5
Implantação*	Implantação	5
TOTAL		100

* Implantação nesse contexto, refere-se à disponibilização, em ambiente de homologação do TJCE, da funcionalidade implementada no SAJ

5.3.14.3. Fluxo de atendimento do desenvolvimento de funcionalidades

5.3.14.3.1. O atendimento das demandas de desenvolvimento de funcionalidades se inicia com o cadastramento do chamado de implementações por meio do Portal do Cliente.

5.3.14.3.1.1. Para atendimento do disposto neste item, o TJCE fará a priorização dos chamados de desenvolvimentos utilizando-se de usuário administrador nomeado para este fim.

5.3.14.3.1.2. O registro do chamado conterá as especificações da demanda, mediante preenchimento do Documento Inicial de Requisitos (DIR) que será anexado ao chamado, conforme modelo no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

5.3.14.3.1.3. Caso a CONTRATADA identifique que o DIR não contenha dados suficientes para a análise e elaboração da EPD, deverá solicitar informações complementares ao TJCE no chamado técnico aberto por meio do Portal do Cliente, permanecendo o chamado aguardando até a complementação das informações pelo TJCE.

5.3.14.3.1.3.1. Caso ao TJCE não forneça as informações solicitadas para complementação do DIR, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a CONTRATADA estará autorizada a proceder ao cancelamento do respectivo chamado, sendo este considerado encerrado.

5.3.14.3.1.4. O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA a elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR), sendo para tanto, cobrado o esforço em horas técnicas.

5.3.14.3.2. A partir da priorização do chamado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 15 (quinze) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), contendo os requisitos básicos de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica.

5.3.14.3.2.1. Caso a CONTRATADA identifique que a solicitação possa apresentar tamanho estimativo superior a 100 (cem) pontos de função, deverá comunicar ao TJCE, a fim de solicitar, de forma justificada, dilação de prazo de entrega, quando aplicável.

5.3.14.3.2.2. O TJCE poderá priorizar até 10 (dez) chamados no Portal do Cliente. Na medida em que o TJCE for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), poderá priorizar novos chamados.

5.3.14.3.2.2.1. Para o disposto neste item, o TJCE poderá priorizar até 5 (cinco) chamados simultâneos para elaboração da EPD. Na medida em que a CONTRATADA for entregando cada EPD, poderá priorizar outra demanda no lugar, até o limite

estabelecido acima.

5.3.14.3.2.3. Caso haja necessidade de adequação, o TJCE solicitará os ajustes à CONTRATADA, a qual deverá atender, em até 8 (oito) dias úteis, as alterações propostas pelo TJCE, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJCE.

5.3.14.3.2.3.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido inicial apresentado na EPD, a CONTRATADA deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

5.3.14.3.2.4. Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos ao TJCE e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

5.3.14.3.3. A partir do aceite e priorização da EPD pelo TJCE, a CONTRATADA iniciará a elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS), a qual conterá maior detalhamento da demanda tais como dimensionamento em Pontos de Função (IFPUG) e detalhamento de requisitos.

5.3.14.3.3.1. Durante o prazo que a CONTRATADA possui para elaborar a ERS, poderá ser feito o envio do documento para avaliação prévia do TJCE, na qual não constará ainda a planilha de contagem de pontos de função (IFPUG).

5.3.14.3.3.1.1. Neste período de avaliação, o prazo da CONTRATADA ficará suspenso, até a validação do documento pelo TJCE no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Decorrido o prazo sem que haja manifestação do TJCE, entender-se-á pela sua concordância.

5.3.14.3.3.2. Durante a elaboração da ERS, caso a CONTRATADA verifique que o tamanho estimado (EPD) para a demanda terá variação acima de 50% (cinquenta por cento), deverá comunicar ao TJCE, solicitando autorização para prosseguimento na elaboração da ERS.

5.3.14.3.3.2.1. Se a alteração implicar em quantitativo dos pontos de função maior que 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, o eventual cancelamento da elaboração da ERS não implicará em qualquer custo para o TJCE.

5.3.14.3.3.2.2. Se a alteração implicar em quantitativo de pontos de função igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, no caso de cancelamento da elaboração da ERS o TJCE remunerará o esforço da CONTRATADA

na forma prevista neste Termo de Referência.

5.3.14.3.3.2.3. O TJCE manifestará a concordância no prosseguimento da elaboração da ERS no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

5.3.14.3.3.2.3.1. Decorrido o prazo sem que haja manifestação do TJCE, entender-se-á pela sua concordância.

5.3.14.3.3.3. A CONTRATADA deverá entregar a ERS, conforme prazo em dias úteis, previsto na tabela abaixo:

Tamanho da demanda	Entrega da ERS
Até 10 PF	9 dias
De 11 PF a 20 PF	9 dias
De 21 PF a 30 PF	14 dias
De 31 PF a 40 PF	18 dias
De 41 PF a 50 PF	23 dias
De 51 PF a 60 PF	27 dias
De 61 PF a 70 PF	32 dias
De 71 PF a 100 PF	33 dias

5.3.14.3.3.4. Nos casos em que as demandas forem estimadas em tamanho superior a 100 (cem) PF, o prazo para entrega da ERS será acordado entre as partes.

5.3.14.3.4. O TJCE, de posse da ERS, analisará a necessidade de complementação ou aceite do conteúdo.

5.3.14.3.4.1. Caso haja necessidade de adequação, o TJCE solicitará os ajustes à CONTRATADA, a qual deverá atender, em até 50% (cinquenta por cento) do prazo para a elaboração da ERS, as alterações propostas pelo TJCE, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJCE.

5.3.14.3.4.1.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido apresentado na ERS, a CONTRATADA deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

5.3.14.3.4.2. Em caso de necessidade de nova adequação da ERS os prazos conferidos à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

5.3.14.3.4.3. O prazo para aceite da ERS será de até 20 (vinte) dias úteis.

5.3.14.3.4.3.1. Decorrido o prazo, sem que haja manifestação do TJCE, a ERS será considerada aceita e passará a compor o backlog de demandas aprovadas.

5.3.14.3.4.3.2. Após o aceite da ERS, a CONTRATADA deverá disponibiliza-la aos demais clientes para ciência e manifestação.

5.3.14.3.5. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de Pontos de Função, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da emissão do aceite da ERS pelo TJCE.

5.3.14.3.6. As demandas especificadas pela ERS serão inseridas no backlog de demandas aprovadas e serão base para compor as novas versões do SAJ, a partir da priorização pelo TJCE.

5.3.14.3.6.1. A contagem obtida nas ERS aprovadas pelo TJCE, que representa 25% (vinte e cinco por cento) do esforço do desenvolvimento, será debitada do quantitativo garantido de pontos de função, e o excedente, quando ocorrer, será cobrado na modalidade sob demanda, após a autorização do TJCE.

5.3.14.3.6.1.1. Na ocorrência da priorização ocasionar pontos de função excedentes ao quantitativo garantido de pontos de função, a CONTRATADA informará ao TJCE, que após autorizar, o excedente será cobrado na modalidade sob demanda.

5.3.14.3.6.2. A partir da priorização das demandas aprovadas do backlog para compor a versão, o saldo remanescente será debitado do quantitativo garantido de pontos de função, e o excedente, quando ocorrer, será cobrado na modalidade sob demanda, após a autorização do TJCE.

5.3.14.3.6.3. Caso a CONTRATADA, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG) e do Roteiro de Métricas do SISP, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo remanescente, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função implementados, descontados os pontos de função cobrados a título de elaboração da ERS.

5.3.14.3.6.4. Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado.

5.3.14.3.6.5. Caso a implementação reduza o saldo remanescente, o TJCE realizará o pagamento do quantitativo efetivamente recebido das demandas.

5.3.14.3.6.6. O TJCE administrará as demandas constantes do backlog de demandas aprovadas e indicará, em até 15 (quinze) dias corridos antes do início da versão os itens que a comporão.

5.3.14.3.6.7. Caso haja uma ERS no backlog de demandas aprovadas que seja pré-requisito para a demanda priorizada, esta obrigatoriamente deverá compor a versão.

5.3.14.3.6.8. Caso haja necessidade de substituição dos itens indicados para compor a versão, o TJCE comunicará a CONTRATADA e esta o informará da possibilidade de troca dos itens que serão desenvolvidos na versão.

5.3.14.3.6.8.1. As demandas que trata o item anterior terão um prazo para permanecer no backlog de demandas aprovadas de até que seu desenvolvimento seja priorizado ou sejam canceladas mediante pedido formal do TJCE.

5.3.14.3.6.9. Quando o TJCE priorizar o desenvolvimento de uma demanda que integra seu backlog, a CONTRATADA atualizará a ERS respectiva de acordo com todas as alterações, acréscimos, supressões e inovações que introduzir no SAJ em atenção a pedidos de outros clientes ou em decorrência de suas próprias pesquisas, sem qualquer custo adicional para o TJCE.

5.3.14.3.6.10. Caso o TJCE solicite formalmente a modificação de uma ERS já aprovada, cujo desenvolvimento ainda não foi priorizado, ou se outras demandas do TJCE implicarem na necessidade de alteração de determinada demanda ainda não priorizada, a CONTRATADA estimará o custo dos ajustes necessários e apresentará o orçamento. Caso o orçamento seja aprovado, a CONTRATADA atualizará a ERS de acordo com o requerimento do TJCE.

5.3.14.3.6.11. Caso a ERS não seja passível de implementação ou compatível com a versão do SAJ, deverá ser cancelada.

5.3.14.3.7. A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o desenvolvimento da versão do SAJ e disponibilização do pacote de instalação no ambiente de homologação do TJCE.

5.3.14.3.7.1. O decurso do prazo mencionado neste item será encerrado na data em que a

CONTRATADA disponibilizar o pacote de instalação da versão do SAJ no ambiente de homologação do TJCE.

5.3.14.3.7.2. Caso a CONTRATADA não disponibilize o referido pacote de instalação no ambiente de homologação, o tempo adicional para execução desta tarefa será contabilizado como tempo de desenvolvimento da versão.

5.3.14.3.7.3. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de pontos de função definitiva, em até 30 (trinta) dias corridos da data de disponibilização do pacote de instalação da versão, juntamente com as evidências para a contagem de pontos de função.

5.3.14.3.7.3.1. O escopo da contagem deve considerar o conjunto de ERS demandadas pelo TJCE e implementadas pela CONTRATADA.

5.3.14.3.7.3.2. O prazo para aceite da planilha de contagem de pontos de função é de até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão.

5.3.14.3.7.4. A CONTRATADA deverá entregar ao TJCE o Documento de Planejamento da Versão, contendo os desenvolvimentos priorizados para a versão do SAJ, em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data estabelecida para o início do ciclo evolutivo de cada versão.

5.3.14.3.7.5. A CONTRATADA deverá atender, quando demandada, redução do prazo de desenvolvimento, aplicando incremento no valor do Ponto de Função, conforme estabelecido no Roteiro de Métricas do SISP, na versão mais atualizada, observando-se o que segue na tabela abaixo:

Redução do prazo de desenvolvimento – RPD (percentual)	Fator de Ajuste do Ponto de Função – FAPF
10%	20%
20%	50%
25%	70%

5.3.14.3.7.5.1. Caso o percentual de redução do tempo de desenvolvimento da demanda (PRTDD) recaia em faixa intermediária dos percentuais do RPD, previstas na tabela anterior, o Fator de Ajuste do Ponto de Função (FAPF) será calculado pela média dos fatores de ajuste das faixas posterior e anterior multiplicada pelo percentual de redução do prazo de entrega da demanda e o resultado dividido pela média das faixas de redução do prazo de cumprimento posterior e anterior, conforme a fórmula abaixo:

$$FAPF = \frac{\{(\text{Faixa posterior FAPF} + \text{Faixa anterior de FAPF}) / 2\}}{(\text{Faixa posterior RPD} + \text{Faixa anterior de RPD}) / 2} \times PRTDD$$

5.3.14.3.8. A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação, executar as atividades de instalação em ambiente de homologação do TJCE.

5.3.14.3.8.1. O prazo deste item não se iniciará enquanto o TJCE estiver utilizando o ambiente para homologar versões anteriores.

5.3.14.3.9. O TJCE terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para homologar a versão disponibilizada, após a instalação da versão pela CONTRATADA.

5.3.14.3.9.1. Decorrido o prazo referido neste item, sem que haja manifestação por parte do TJCE, considerar-se-á aceita a versão do SAJ instalada pela CONTRATADA.

5.3.14.3.9.2. Na medida em que encontrar erros no SAJ durante a homologação, o TJCE abrirá os respectivos chamados técnicos para que a CONTRATADA tome ciência do fato e inicie o processo de análise e saneamento dessas falhas.

5.3.14.3.9.3. A abertura dos chamados para a solução de erros não implica na interrupção do prazo de homologação do TJCE, que continuará a fluir normalmente.

5.3.14.3.9.4. Quando os testes realizados pelo TJCE forem concluídos, este apresentará, à CONTRATADA, relatório de homologação da versão, contendo os números dos chamados técnicos abertos para correção de erros e eventuais desenvolvimentos pendentes, decorrentes da nova versão.

5.3.14.3.9.5. O decurso do prazo de homologação do TJCE será interrompido quando da apresentação do relatório de homologação da versão à CONTRATADA.

5.3.14.3.10. A partir da data da entrega do relatório de homologação do TJCE, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos para corrigir os erros apontados.

5.3.14.3.10.1. O decurso do prazo de correção da CONTRATADA será interrompido quando da disponibilização da versão de correção em ambiente de homologação do TJCE.

5.3.14.3.11. As atividades de homologação do TJCE e de correção da CONTRATADA serão repetidas até que ocorra o aceite da versão pelo TJCE ou se esgote o prazo previsto para a homologação da versão, que poderá se estender por até 90 (noventa) dias corridos.

5.3.14.3.12. Até o 70º (septuagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE poderá manifestar o aceite real, que significa que a última variante da versão do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA durante o processo de homologação atendeu requisitos exigidos pelo TJCE.

5.3.14.3.13. Caso a situação apontada no subitem anterior não se verifique, a última versão de correção deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA ao TJCE até o 75º (septuagésimo quinto) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ.

5.3.14.3.14. Entre o 76º (septuagésimo sexto) e o 90º (nonagésimo) dias corridos, contados a partir da data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE fará a avaliação final da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.

5.3.14.3.15. Até o 90º (nonagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE entregará à CONTRATADA o relatório conclusivo da avaliação da última versão de correção do SAJ disponibilizada para homologação, contendo todos os erros identificados, os chamados técnicos atendidos e aqueles que permaneceram pendentes de solução.

5.3.14.3.16. A entrega do relatório conclusivo à CONTRATADA indicará que o TJCE manifestou seu aceite compulsório da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.

5.3.14.3.17. Os chamados técnicos pendentes de solução e os erros inéditos registrados pelo TJCE no relatório conclusivo deverão ser resolvidos pela CONTRATADA, nos prazos e condições previstos no serviço de Sustentação, como se fossem erros de versão do SAJ que se encontra em produção, ainda que o TJCE opte por não colocar a referida versão do SAJ em produção.

5.3.14.3.18. A CONTRATADA deverá prover mecanismo automatizado para que os chamados da versão em homologação e os erros inéditos passem a ter a incidência dos níveis mínimos de serviços de ambiente de produção.

5.3.14.3.19. O aceite da versão do SAJ caracterizará o encerramento da fase de homologação.

5.3.14.3.20. A CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do aceite da versão pelo TJCE, elaborará e disponibilizará do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão no ambiente de produção do TJCE.

5.3.14.3.21. Para cada fase do serviço de evolução funcional, deverão ser gerados artefatos que comprovem o início e término de determinada atividade, conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da atividade	Artefatos de entrada	Prazo de entrada	Artefatos de saída	Prazo de saída
Especificação de negócio	Elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR)	Chamado técnico sem Documento Inicial de Requisitos (DIR)	N/a	Documento Inicial de Requisitos	A combinar
Especificação de Requisitos	Estimativa Preliminar da Demanda (EPD)	Chamado técnico com DIR	Após priorização do DIR	EPD ou parecer de inviabilidade;	15 (quinze) dias úteis
	Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)	EPD aprovada	Após priorização da EPD	ERS	Prazo definido no Termo de Referência
				Planilha de contagem de Pontos de Função (PF)	10 (dez) dias úteis contados do aceite da ERS
Implementação	Desenvolvimento da versão	ERS priorizada do *backlog* de demandas aprovadas	Conforme calendário de versões	Pacote de instalação da versão	90 (noventa) dias corridos
Instalação da versão	Instalar versão em ambiente de homologação do TJCE	Pacote de instalação	Após disponibilização	Versão instalada em ambiente de homologação do TJCE	15 (quinze) dias corridos
Homologação	Homologação da versão pelo TJCE	Versão instalada em ambiente de homologação	Após a instalação da versão em ambiente de homologação	Notificação de erros encontrados ou aceite da versão	15 (quinze) dias corridos
		Roteiro de Homologação de Versão (RHV)			
		Relatório de Atualização de Versão (RAV)			

Correção dos erros	Correção dos erros da versão notificados pelo TJCE	Notificação de erros encontrados	Notificação do TJCE da necessidade de correção dos erros	Versão de correção do SAJ	15 (quinze) dias corridos
Validação da contagem da PF	Validar a Planilha de Contagem de Pontos de Função	Planilha de Contagem de Pontos de Função e evidências para a contagem	Em até 30 (trinta) dias corridos da disponibilização do pacote de instalação da versão	Validação final da Planilha de Contagem de Pontos de Função	Até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão
Instalação	Elaboração do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão	N/a	A partir do aceite da versão em ambiente de homologação	PML para a instalação da versão em ambiente de produção	5 (cinco) dias úteis

5.3.14.3.22. O TJCE poderá desistir ou cancelar a demanda durante a elaboração da ERS. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido da elaboração da ERS, sobre o teto do tamanho estimado na EPD da demanda cancelada.

$\frac{\text{Td ERS}}{\text{Tp ERS}} \times 0{,}25 \times \text{Ta EPD}$

Em que:

Td ERS= tempo decorrido da elaboração da ERS.

Tp ERS= tempo previsto para elaboração da ERS.

Ta EPD= tamanho estimado na EPD.

5.3.14.3.23. O TJCE poderá desistir ou cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, conforme fórmula abaixo:

$\frac{\text{Tdv}}{} \times 0{,}75 \times \text{Ta ERS}$

Em que:

Tdv= tempo decorrido da versão.

90= tempo de desenvolvimento da versão.

Ta ERS= tamanho da ERS.

5.3.14.3.24. Nos casos em que o TJCE solicitar a implementação de novos requisitos ou alteração daqueles já existentes em uma demanda priorizada, durante o curso da versão, caberá à CONTRATADA avaliar a viabilidade da solicitação.

5.3.14.3.24.1. Havendo a possibilidade de alterar requisitos ou implementar novos, o valor do ponto de função corresponderá ao dobro do valor das respectivas alterações e novas implementações solicitadas.

5.3.14.4. Atividades medidas exclusivamente em pontos de função

5.3.14.4.1. Desenvolvimento de funcionalidades que excederem o quantitativo garantido de pontos de função (Q) ou em caráter excepcional.

5.3.14.4.1.1. As demandas que ultrapassarem o quantitativo garantido de pontos de função (Q) e que o TJCE opte pela entrega na próxima versão do SAJ, prevista e não iniciada, estarão sujeitas ao fator de ajuste incidente sobre o excedente.

5.3.14.4.2. Considera-se fator de ajuste (FA) o índice aplicável aos pontos de função que excederem ao quantitativo (Q), tendo como referência o total das demandas da versão (TDV), aplicando-se a fórmula abaixo:

FA= TDV/Q

5.3.14.4.2.1. O excedente ao quantitativo de pontos de função para ser entregue na próxima versão do SAJ, prevista e não iniciada, atendido pela fórmula descrita no item anterior, está restrito a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo garantido de pontos de função, limitado ao máximo de 50 (cinquenta) pontos de função.

5.3.14.4.3. As demandas para atender atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal seguirão o fluxo de atendimento de desenvolvimento de funcionalidades.

5.3.14.4.3.1. Os custos poderão ser rateados entre os clientes da CONTRATADA que optarem pela adesão ao referido desenvolvimento compartilhado.

5.3.14.4.3.2. A demanda terá o percentual de 85% (oitenta e cinco por cento) do tamanho total rateado, igualitariamente, entre o TJCE e os demais clientes da CONTRATADA, optantes do referido desenvolvimento compartilhado;

5.3.14.4.3.3. Será acrescido à parcela do rateio de cada optante, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o montante total rateado, para a execução das atividades de testes e homologação nos respectivos ambientes, bem como a gestão administrativa do desenvolvimento compartilhado.

5.3.14.4.3.4. Entende-se como gestão administrativa:

5.3.14.4.3.4.1. Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;

5.3.14.4.3.4.2. Verificar se a demanda aplica-se aos módulos dos clientes optantes;

5.3.14.4.3.4.3. Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;

5.3.14.4.3.4.4. Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;

5.3.14.4.3.4.5. Verificar o saldo de horas ou pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;

5.3.14.4.3.4.6. Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;

5.3.14.4.3.4.7. Verificar se o cliente dispõe de empenho para pagamento;

5.3.14.4.3.4.8. Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;

5.3.14.4.3.4.9. Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços.

5.3.14.4.4. A definição dos requisitos do desenvolvimento compartilhado será validada pelo cliente demandante com os demais clientes optantes.

5.3.14.4.5. O fator de ajuste do ponto de função será de 1,0, independentemente do tamanho da demanda.

5.3.14.4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por versão, incluso na sua capacidade produtiva, o quantitativo de até 200 (duzentos) pontos de função, não cumulativos, para atender alterações oriundas de ato normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal.

5.3.14.4.7. O quantitativo acima elencado refere-se ao total a ser assegurado pela CONTRATADA para atender as alterações normativas, não sendo de uso exclusivo do TJCE.

5.3.14.4.8. Caso a demanda ultrapasse o limite de 200 (duzentos) pontos de função, a entrega será

programada para versões futuras, proporcionalmente ao limite estabelecido.

5.3.14.4.9. Caso haja possibilidade de entregas parciais, a CONTRATADA deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.

5.3.14.4.10. A CONTRATADA deverá observar os critérios de priorização dos desenvolvimentos, conforme a ordem abaixo elencada:

5.3.14.4.11. Data de cadastro do chamado para desenvolvimento de ato normativo;

5.3.14.4.12. Prazo de entrega da alteração segundo o ato normativo;

5.3.14.4.13. Cronograma estabelecido entre os clientes optantes e a CONTRATADA.

5.3.14.4.13.1. Caso o TJCE solicite o desenvolvimento, sem a participação de qualquer outro cliente da CONTRATADA, o pagamento corresponderá a 100 % (cem por cento) do tamanho do desenvolvimento.

5.3.14.4.14. O TJCE poderá se utilizar do quantitativo garantido de pontos de função.

5.3.14.5. Atividades medidas em horas técnicas

5.3.14.5.1. As atividades executadas pela CONTRATADA e medidas em horas técnicas terão o quantitativo de horas convertido por fator de ajuste em pontos de função.

5.3.14.5.1.1. Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função (PF). O resultado será abatido do banco de pontos de função.

5.3.14.5.2. Entende-se como atividade de:

5.3.14.5.2.1. Análise de viabilidade objetivando a homologação do SAJ para novos periféricos não homologados no momento da contratação: atividades visando a homologação de novos periféricos.

5.3.14.5.2.1.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

5.3.14.5.2.2. Preparação, execução, acompanhamento e avaliação das atividades de migração de dados: as atividades especializadas com o objetivo de migração de dados do SAJ.

5.3.14.5.2.2.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

5.3.14.5.2.3. Especificação de negócio: as atividades especializadas com o objetivo de elaboração do documento inicial de requisitos (DIR).

5.3.14.5.2.3.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.

5.3.14.5.2.4. Reuniões presenciais com especialista de negócio: as atividades especializadas com o objetivo de acompanhar o TJCE nas definições relativas às regras de negócio do SAJ.

5.3.14.5.2.4.1. O fator de ajuste corresponde a 0,25 PF/h.

5.3.14.5.2.4.2. A demanda mínima para reunião presencial será de 30 (trinta) horas por demanda.

5.3.14.5.2.5. Capacitação presencial relativa à utilização do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de atualização ou repasse de conhecimento aos usuários na utilização do Sistema, realizada por consultores da CONTRATADA.

5.3.14.5.2.5.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.

5.3.14.5.2.5.2. A demanda mínima para capacitação será de 30 (trinta) horas por demanda.

5.3.14.5.2.6. Implantação do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de implantar o Sistema em novas unidades criadas pelo TJCE.

5.3.14.5.2.6.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h para serviço prestado sob forma remota.

5.3.14.5.2.6.2. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h para os serviços prestados de forma presencial.

5.3.14.5.2.7. Instalação, configuração e homologação: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de instalar, configurar e homologar novos módulos do sistema SAJ.

5.3.14.5.2.7.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

5.3.14.5.2.8. Criação de outros ambientes e bases de dados: as atividades especializadas com o objetivo de criação de ambientes e bases de dados com propósitos distintos aos previstos no Termo de Referência.

5.3.14.5.2.8.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

5.3.14.5.3. Fluxo de atendimento das atividades medidas exclusivamente em horas técnicas

5.3.14.5.3.1. O TJCE cadastrará as atividades medidas exclusivamente em horas técnicas, contendo o detalhamento do serviço solicitado.

5.3.14.5.3.2. Os critérios de mensuração de resultado, para fins de pagamento, serão definidos em conjunto com a CONTRATADA, individualizados para cada atividade cadastrada.

5.3.14.5.3.3. O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PT), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que

serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços, conforme modelo descrito no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

5.3.14.5.3.4. O TJCE avaliará o Plano de Trabalho Preliminar apresentado pela CONTRATADA e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar.

5.3.14.5.3.5. Caso o TJCE não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizar os ajustes em até 5 (cinco) dias úteis.

5.3.14.5.3.6. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas técnicas que impliquem em acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao TJCE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

5.3.14.5.3.7. Para os serviços prestados presencialmente, a CONTRATADA deverá emitir uma Ficha de Presença (FP) para cada dia de serviço prestado, que será validada pelo TJCE. No prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas (RVT) no Portal do Cliente, conforme procedimento estabelecido no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

5.3.14.5.3.8. Para o serviço identificado no item 5.3.14.5.2.1, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas no Portal do Cliente, baseado no Modelo 4 – Rotinas de Migração de Dados, do Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

5.3.14.5.3.9. O TJCE emitirá aceite no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos relatórios referidos nos itens anteriores, decorrido o prazo sem que haja manifestação, entender-se-á pela sua aceitação.

5.3.14.6. Banco de pontos de função (PF)

5.3.14.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE o quantitativo de até 1.000 (um mil) pontos de função para solicitações de demandas que serão prestados na modalidade

"sob demanda".

5.3.15. SUPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO

5.3.15.1. Entende-se por serviço de suporte técnico personalizado a execução de Tarefas de Suporte, conforme descrito no Anexo VII – Tarefas de suporte técnico personalizado, visando atender aos usuários e equipe técnica do TJCE na operacionalização e uso do sistema objeto deste Termo de Referência, a ser prestado nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará, na Comarca de Fortaleza.

5.3.15.1.1. As Tarefas de Suporte se subdividem em tipos de serviço, quais sejam: Serviço de Complexidade Baixa, Serviço de Complexidade Média, Serviço de Complexidade Alta, Gestão de Processos e Equipe Técnica;

5.3.15.1.2. Na tabela abaixo, constam os quantitativos mensais estimados para 12 (doze) meses, de unidades de referência para cada tipo de Serviço.

ID	Demanda Prevista	Unidade de Medida	Quantidade
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte Técnico Personalizado	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	9.600
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média UST-SCM	11.520
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	11.520
		Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica UST-GPET	3.840

5.3.15.1.3. A quantidade de Unidades de Serviços Técnico foi estabelecida através da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte de Suporte Técnico Local do atual contrato, no período de agosto de 2015 a julho de 2016, bem como considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.

5.3.15.1.4. Somente serão devidas as Unidades de Serviços Técnico efetivamente prestadas, conforme forma de apuração descrita no Anexo VII – Tarefas de suporte técnico personalizado. Eventuais saldos poderão ser utilizados em outros meses.

5.3.15.1.5. Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Suporte serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de níveis mínimos de serviços

referentes a este grupo de tarefas, bem como a base para o cálculo dos redutores, quando for o caso.

5.3.15.1.6. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

5.3.15.1.7. Os profissionais disponibilizados para prestação dos serviços deverão realizar capacitações que incluam as novas funcionalidades disponibilizadas nos sistemas, em cada versão entregue.

5.3.15.1.8. O período de capacitação dos recursos da CONTRATADA não deverá ser computado como Unidades de Serviços Técnico passíveis de cobrança.

5.3.15.1.9. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA, que vierem a prestar serviços à TJCE, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TJCE.

5.3.15.1.10. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à TJCE deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.

5.3.15.1.11. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, serem abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

5.3.15.1.11.1. Sistemas objeto deste Termo de Referência;

5.3.15.1.11.2. Estrutura organizacional do TJCE;

5.3.15.1.11.3. Regras de comportamento e disciplina;

5.3.15.1.11.4. Normas operacionais e de segurança da informação no TJCE;

5.3.15.1.11.5. Sigilo profissional;

5.3.15.1.11.6. Solução de gerenciamento de service desk do TJCE.

5.3.15.2. Modelo de prestação do serviço

5.3.15.2.1. Para a execução do serviço de Suporte Técnico Personalizado, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidades. Esse conceito define o TJCE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a

CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

5.3.15.2.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do sistema SAJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, conforme tabela a seguir. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos atendimentos dos chamados previstos para o serviço.

Tarefa	Descrição	Quantidade de US por tarefa	Demanda Mensal	
			Quantidade de Tarefas	Quantidade de US
R-001	Tarefa de Suporte de Baixa Complexidade	160	5	800
R-002	Tarefa de Suporte de Média Complexidade	160	6	960
R-003	Tarefa de Suporte de Alta Complexidade	160	6	960
R-004	Gestão de Processos e Equipe Técnica	160	2	320
Quantidade total mensal em US			19	3040

5.3.15.2.3. O suporte técnico personalizado será gerenciado pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções, na execução dos serviços. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à TJCE.

5.3.15.2.4. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de níveis mínimos de serviços. Sendo assim, o faturamento

mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte.

5.3.15.3. Oficialização da demanda por meio da Ordem de Serviço "OS"

5.3.15.3.1. A execução das Tarefas de Suporte será sempre precedida da emissão, pelo TJCE, da competente "Ordem de Serviço – OS", contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Suporte, prazo para a execução do serviço, horário para a execução do serviço, local da execução do serviço, outras informações julgadas necessárias;

5.3.15.3.2. A "Ordem de Serviço – OS" será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

5.3.15.3.3. A CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias corridos para iniciar a execução da Ordem de Serviço (OS), a contar da data de emissão da OS pelo TJCE e da ciência da mesma pela CONTRATADA, excetuando-se a Ordem de Serviço inicial.

5.3.15.3.4. Toda "Ordem de Serviço – OS" deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na "Ordem de Serviço – OS", de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;

5.3.15.3.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços – OS";

5.3.15.3.6. O controle da execução dos serviços se dará em 3 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a "Ordem de Serviço – OS" é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TJCE, e mensalmente – com o fornecimento de "Relatório de Serviços" pela CONTRATADA e atesto dos mesmos por responsáveis do TJCE;

5.3.15.3.7. Todos os atendimentos prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da TJCE;

5.3.15.3.8. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.

5.3.15.3.9. As Ordens de Serviço para o início da prestação dos serviços relativos às Tarefas de

Suporte serão emitidas no primeiro dia útil de vigência do contrato.

5.3.15.3.10. O TJCE poderá cancelar ou substituir as Ordens de Serviço emitidas por meio de comunicação formal à CONTRATADA, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

5.3.15.3.11. O TJCE poderá alterar a quantidade de Unidades de Serviços Técnico de uma Ordem de Serviço. Nesse caso o TJCE irá encerrar a OS correspondente e emitir uma nova OS com os quantitativos atualizados. Neste caso, a OS em execução permanecerá vigente até a data de início da nova OS;

5.3.15.3.12. Caso a quantidade de Unidades de Serviço Técnico seja reduzida, o prazo para validade/eficácia da nova OS, contemplando a redução, será de no mínimo 30 (trinta) dias contados a partir da data da entrega à CONTRATADA;

5.3.15.3.13. Caso a quantidade de Unidades de Serviço Técnico seja acrescida, o prazo para início da execução da nova OS será de 90 (noventa) dias a partir da sua emissão.

5.3.15.4. Conta-depósito vinculada (Resolução 169 do CNJ)

5.3.15.4.1. Tendo em vista a Resolução nº. 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), determinando a necessidade de a Administração Pública manter rigoroso controle das despesas contratadas e assegurar o pagamento das obrigações trabalhistas de empregados alocados na execução de contratos quando a prestação dos serviços ocorrer nas dependências de unidades jurisdicionadas ao CNJ, 2.1.1 As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre as férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

5.3.15.4.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior, serão efetivados em conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), aberta em nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do TJCE.

5.3.15.4.3. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

5.3.15.4.3.1. Férias;

5.3.15.4.3.2. 1/3 constitucional;

5.3.15.4.3.3. 13º salário;

5.3.15.4.3.4. Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

5.3.15.4.3.5. Encargos incidentes sobre os valores previstos nas alíneas anteriores.

5.3.15.4.4. Os percentuais das rubricas para fins de retenção são os seguintes, incidentes sobre o valor do salário mensal de cada profissional:

GRUPO B	**% ENCARGOS**
13º Salário	8,33%
Férias	8,33%
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78%
Auxílio Doença	0,00%
Licença Paternidade	0,00%
Faltas (legais e/ou abonadas)	0,00%
Acidente de Trabalho	0,00%
TOTAL GRUPO B	**19,44%**
GRUPO C	**% ENCARGOS**
Aviso Prévio Indenizado	0,33%
Aviso Prévio	0,04%
Indenização Adicional	0,08%

FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%
TOTAL GRUPO C	**4,05%**
GRUPO D	**% ENCARGOS**
Incidência Acumulativa	6,96%
TOTAL GRUPO D	**6,96%**
TOTAL ENCARGOS	**30,45%**

5.3.15.4.4.1. Os valores referentes às rubricas serão retidos do pagamento mensal da CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências do TJCE, e que o período trabalhado pelo funcionário da CONTRATADA seja superior a 30 (trinta) dias, de forma contínua.

5.3.15.4.5. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TJCE para resgatar da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ, desde que comprovado se tratar dos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços contratados.

5.3.15.4.5.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do TJCE os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as respectivas rubricas.

5.3.15.4.5.2. O TJCE expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização do resgaste, encaminhando a referida autorização ao banco público oficial, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

5.3.15.4.6. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TJCE para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), diretamente para a conta-depósito dos empregados alocados na execução do serviço, desde que para o

pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ.

5.3.15.4.6.1. No caso autorização para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada, o TJCE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-depósito do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

5.3.15.4.7. O TJCE verificará os percentuais das rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ, além de realizar o acompanhamento, o controle e a verificação dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

5.3.15.4.8. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

5.3.15.4.9. A CONTRATADA tem o prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da notificação do TJCE, para assinar os documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico do banco público oficial que permita ao TJCE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do TJCE, conforme modelo indicado no termo de cooperação (anexo da Resolução 169 do CNJ), sob pena de multa, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

5.3.15.4.10. A CONTRATADA tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o início da prestação do serviço, para fornecer as informações dos salários e respectivos valores calculados para todos os profissionais residentes.

5.3.15.4.11. A CONTRATADA deve seguir integralmente a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional.

5.3.15.4.12. É vedada a utilização do modelo de contratação conhecido como “CLT-FLEX” ou qualquer variante deste modelo.

5.3.15.4.13. A CONTRATADA deverá providenciar o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer profissional alocado para

execução dos serviços de suporte técnico personalizado, cuja conduta seja considerada indesejável pelo TJCE. A CONTRATADA deverá substituir o profissional em até 60 (sessenta) dias corridos após o afastamento.

5.3.16. PROTOCOLAÇÃO ELETRÔNICA

5.3.16.1. Entende-se como serviço de protocolação eletrônica a atividade em a CONTRATADA deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/ hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos pelo Tribunal de Justiça.

5.3.16.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os certificados digitais e suas devidas renovações em nome da CONTRATANTE para o correto funcionamento do serviço de protocolação eletrônica.

5.3.16.1.2. O serviço de protocolação eletrônica de documentos deverá utilizar data e hora obtidas no servidor do Observatório Nacional do Ministério da Ciência e Tecnologia ou outro servidor de tempo seguro para emitir recibo com carimbo de tempo conforme protocolo TSP (Time Stamp Protocol) - RFC 3161.

5.3.16.1.3. A CONTRATADA deverá garantir a ininterrupção do serviço, utilizando-se de 2 (dois) sistemas de protocolação eletrônica de documentos (hardware e software) por esta disponibilizada nas instalações do TJCE e 1 (um) sistema, em contingência remota, nas instalações da CONTRATADA.

5.3.16.1.3.1. A ativação de sistema de contingência será realizada de forma manual, sendo necessário garantia de link de comunicação funcional pelo TJCE, para acesso à internet, sem qualquer outro ônus ao TJCE.

5.3.16.1.3.2. A ativação de contingência se dará de forma excepcional e temporária. Durante este período, os protocolos emitidos deverão ser assinados por certificado emitido em nome da CONTRATADA.

5.3.16.1.4. O atendimento aos chamados deverá seguir os prazos estabelecidos na tabela abaixo, contabilizados a partir da abertura do chamado técnico:

Ocorrência	Prazo solução
Indisponibilidade do serviço	Em até 1 (uma) hora corrida, por meio da ativação do serviço

5.3.16.2. Documentação comprobatória dos serviços de protocolação eletrônica

5.3.16.2.1. Para comprovação dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá fornecer mensalmente o Relatório Quantitativo de Carimbos Emitidos no Período contendo, para cada equipamento, as seguintes informações:

5.3.16.2.1.1. Período referência;

5.3.16.2.1.2. Início da contagem;

5.3.16.2.1.3. Fim da contagem;

5.3.16.2.1.4. Número do primeiro recibo;

5.3.16.2.1.5. Número do último recibo;

5.3.16.2.1.6. Carimbos emitidos;

5.3.16.2.1.7. Média de protocolação por hora.

5.3.16.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de apuração dos níveis de serviço de protocolação eletrônica, relacionado a data/hora dos eventos identificados, a data/hora de abertura de chamados e as respectivas penalidades, quando aplicável.

5.4. Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bem/Serviço	Quantidade	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Sustentação	12	Meses	R$ 180.007,48	R$ 2.160.089,76
2	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	12	Meses	R$ 330.138,62	R$ 3.961.663,44
3	Sob demanda	1000	Pontos de Função	R$ 1.434,96	R$ 1.434.960,00
4	Suporte Técnico Personalizado	12	Meses	R$ 291.976,00	R$ 3.503.712,00

5	Protocolação Eletrônica	12	Meses	R$ 22.680,30	R$ 272.163,60
Total:					**** Erro na expressão ****

5.5. Relação entre a demanda e a quantidade

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Manter o SAJ em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a performance e/ou a erros funcionais durante o período de contratação.	Sustentação	Meses	12
2	Conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por necessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em resposta ao resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas, disponibilizadas nas versões do SAJ.	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Meses	12
3	Inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades conforme as necessidades do TJCE, elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema, adequações ou customizações das demandas de outros clientes, por meio da utilização do quantitativo de pontos de função disponibilizados a cada versão para o TJCE ou utilizando Pontos de Função extraordinários.	Sob demanda	PF	1.000
4	Atividades de suporte técnico cuja execução obrigatoriamente será realizado na sede do TJCE, no município de Fortaleza/CE.	Suporte Técnico Personalizado	Meses	12
5	Atividade que deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos pelo TJCE.	Protocolação Eletrônica	Meses	12

5.6. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição
Melhoria no atendimento dos usuários	Com a disponibilização dos serviços de suporte técnico personalizado, o atendimento aos chamados de Terceiro Nível serão melhor acompanhados.
Manutenção do sistema	Os serviços de sustentação e de garantia de evolução tecnológica e funcional permitirão que o sistema permaneça sem erros e com a possibilidade de adequação às novas tecnologias.
Maior controle na documentação eletrônica	O serviço de protocolação eletrônica permitirá que os documentos digitais e suas movimentações sejam sempre confiáveis e com as datas e horários precisos.

6. PESQUISA MERCADOLÓGICA

6.1. A justificativa do preço a ser cobrado está descrita detalhadamente no Anexo VIII – Justificativa de Preços.

7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Necessidade	Descrição
Disponibilização de Infraestrutura para Operação dos Sistemas	Devem ser disponibilizados todos os recursos de infraestrutura para a operação dos sistemas a serem mantidos e das novas funcionalidades a serem desenvolvidas.
Disponibilização de Postos de Trabalho	Devem ser disponibilizados postos de trabalho (Computador, rede, mesas, cadeiras, etc.) para a equipe da CONTRATADA dentro do ambiente do TJCE
Disponibilização de recursos do TJCE para gerência do contrato	Devem ser alocados profissionais do TJCE para gerenciamento do contrato e homologações das ordens de serviço abertas.

8. APROVAÇÕES

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – AVC

AQSETIN2016001 – Manutenção e suporte da solução de virtualização judicial

Cleison Mattza Torres
Integrante Requisitante

Júnior Regis Batista Cysne
Integrante Requisitante

Andréa Antunes de Carvalho
Integrante Requisitante

Maria Jenny Carleial de Oliveira Gondim
Integrante Técnico

Thales Dantas de Sousa
Integrante Técnico

Alexys Ribeiro Negreiros
Integrante Técnico

Francisco Moacir da Silva Medeiros Junior
Integrante Técnico

Francisco José Pessoa Furtado
Integrante Administrativo

Fortaleza, 15 junho de 2016