ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PLANO DE ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO – PEC

AQSETIN2016001 – Manutenção e suporte da solução de virtualização judicial

1 GARANTIA

1.1 A garantia dos serviços objeto deste Projeto Básico será prestada pelo período de garantia legal de 90 (noventa) dias corridos, a contar do último dia de vigência do contrato.

1.2 Durante todo o período da garantia acima mencionado, a CONTRATADA deverá efetuar todas as correções de quaisquer erros ou falhas, sem ônus para o CONTRATANTE, decorrentes dos serviços realizados até o último dia de vigência do contrato.

1.3 As correções a que se refere o item anterior são aplicáveis na última versão disponibilizada em ambiente de homologação do CONTRATANTE.

2 RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

2.1 Deveres e Responsabilidades do Contratante

2.1.1 Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado, comunicando à empresa CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços;

2.1.2 Prestar às informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto do contrato;

2.1.3 Solicitar à CONTRATADA os esclarecimentos que julgar necessários quanto à

execução dos serviços, que deverão ser prestados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos;

2.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por representante designado pela autoridade competente, nos termos do Art. 67 da Lei n°. 8.666/93;

2.1.5 Exercer a fiscalização e supervisão dos serviços prestados, por servidores designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas;

2.1.6 Comunicar, oficialmente, à empresa, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;

2.1.7 Emitir ordem de execução de serviços necessários, numeradas em sequência e assinadas pelo fiscal do contrato ou substituto legal;

2.1.8 Definir e/ou validar e alimentar os dados de apoio (cadastros básicos) necessários à operacionalização dos sistemas;

2.1.9 Operar e gerenciar o sistema durante a etapa de suporte técnico e manutenção;

2.1.10 Permitir o acesso controlado do pessoal da CONTRATADA às suas instalações, mediante prévia autorização do TJCE, para que possa executar os serviços de sua responsabilidade, respeitadas, porém as normas de segurança do TJCE;

2.1.11 Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato dos serviços ou que produza complicações para a fiscalização, ou ainda, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

2.1.12 Exigir, a qualquer momento, a apresentação dos documentos que comprovem a manutenção, durante toda a execução do contrato, das Regularidades Fiscal e Trabalhista e demais qualificações técnicas exigidas para a celebração do contrato.

2.1.13 Acompanhar, quando possível, os serviços durante sua execução pela CONTRATADA;

2.1.14 Responsabilizar-se pelas rotinas e aplicativos próprios ou de terceiros que façam leitura ou coleta de dados a partir da base de dados do SAJ;

2.1.14.1 Adequar tais rotinas ou aplicativos sempre que houver alterações na modelagem do banco de dados ou em tabela de dados promovidos pela CONTRATADA,

inerentes a execução dos serviços.

2.1.15 Impedir que terceiros, que não seja a empresa CONTRATADA, efetuem os serviços prestados, ressalvadas as situações autorizadas neste instrumento;

2.1.16 Analisar, aprovar, liberar ou rejeitar os documentos técnicos apresentados pela CONTRATADA;

2.1.17 Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção no prazo de atendimento, de acordo com o grau de severidade do erro, contados da abertura do chamado técnico para registro da indisponibilidade do serviço, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pelo TJCE;

2.1.18 Designar servidor para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, o qual deverá registrar em livro próprio as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, bem como comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA, prestando os esclarecimentos necessários e determinando prazo para a correção das falhas.

2.2 Deveres e Responsabilidades da Contratada

2.2.1 Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contratados, de acordo com os padrões exigidos pelo TJCE, nos termos deste Termo de Referência e da legislação vigente;

2.2.1.1 A CONTRATADA estará isenta de responsabilidade nos casos em que o TJCE realizar atividades que venham a causar danos ou alterar o comportamento e/ou funcionamento do SAJ, descrito no Anexo I – Relação dos Módulos.

2.2.1.2 Não estão compreendidos na responsabilidade da CONTRATADA, e serão pagos à parte, na modalidade sob demanda, os seguintes serviços:

2.2.1.2.1 Correções de erros provenientes de acidentes ou negligência de operação e uso indevido do SAJ;

2.2.1.2.2 Recuperação de arquivos de dados, se possível, provocado por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica e erros em programas específicos do TJCE;

2.2.1.2.3 Por tentativa de reparo, alteração ou melhoria, de pessoa não autorizada pela CONTRATADA;

2.2.1.2.4 Falhas decorrentes de energia elétrica e outras causas externas.

2.2.2 Selecionar, contratar, remunerar, treinar e preparar rigorosamente a mão-de-obra necessária à prestação dos serviços objeto deste ajuste, ficando sob sua responsabilidade o gerenciamento técnico e administrativo desses recursos humanos;

2.2.3 Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal, ficando estabelecido que os empregados da CONTRATADA não possuem nenhum vínculo trabalhista com o TJCE e que a inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos especificados nesta alínea não transferem ao TJCE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderão onerar o objeto deste Termo de Referência ou restringir a regularização dos serviços;

2.2.4 Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, assistência médica e de pronto socorro de seus empregados;

2.2.5 Providenciar, às suas expensas os seguros de risco, de responsabilidade civil, transporte, vida, próprios e obrigatórios decorrentes de norma específica e de sua responsabilidade;

2.2.6 Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos para evitar interrupção indesejada dos mesmos;

2.2.7 Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto ao TJCE sobre os serviços e demais assuntos pertinentes ao presente Termo de Referência;

2.2.8 Prestar os serviços de suporte técnico personalizado e à distância de segunda a sexta feira, exceto feriados, mantendo canais de comunicação abertos com o TJCE, tais como: e-mail, telefone, site com possibilidade de abertura de chamados técnicos;

2.2.9 Manter, durante a vigência do Contrato e suas possíveis prorrogações, a sua Regularidade Fiscal e Trabalhista, apresentando sempre que exigido, os comprovantes destas regularidades;

2.2.10 Adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e empregar materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que, atendidas as normas técnicas brasileiras,

garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade;

2.2.11 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TJCE;

2.2.12 Manter disciplina nos locais dos serviços substituindo no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente para o TJCE, cuja atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público;

2.2.13 Responsabilizar-se pelo cumprimento por parte dos seus empregados das normas disciplinares determinadas pelo TJCE;

2.2.14 Noticiar o TJCE, por escrito, de todas as ocorrências que possam a vir embaraçar os serviços contratados;

2.2.15 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo TJCE;

2.2.16 Acatar a fiscalização do TJCE levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

2.2.17 Responder por danos e desaparecimento de bens materiais e avarias, inclusive os equipamentos acessórios, causados por seus empregados, preposto, não se eximindo ou transferindo a sua responsabilidade ao TJCE, desde que fique comprovada sua responsabilidade, de acordo com o art. 70, da Lei n.º 8.666/93;

2.2.18 Os prejuízos ou danos causados pelos seus funcionários aos bens móveis, imóveis, equipamentos e utensílios do TJ/CE, após comunicação formal do Fiscal do Contrato, deverão ser substituídos por materiais/bens idênticos ou recuperados quando possível, deixando-os em perfeito estado de conservação ou funcionamento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;

2.2.19 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e

qualquer assunto de interesse do TJCE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido.

3 TERMOS CONTRATUAIS

3.1 Níveis mínimos de serviços para o serviço de sustentação

3.1.1 Aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção do TJCE.

3.1.2 Caso o TJCE encontre erro introduzido em versão de correção, que impeça a atualização da versão em ambiente de produção, o chamado será registrado em conformidade com os respectivos níveis mínimos de serviços.

3.1.3 Índice de Efetividade (IE)

3.1.4 A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória do serviço de sustentação.

3.1.5 O valor de pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculos definida neste item.

3.1.6 O ÍNDICE DE EFETIVIDADE – IE é a métrica aplicada mensalmente para obter-se a apuração do nível mínimo de serviço (NMS) frente aos serviços de sustentação, sendo calculado a partir dos chamados encerrados no mês. É requisito para o cálculo do IE a entrega da documentação comprobatória da prestação do serviço.

3.1.7 A partir do IE medido a cada mês, o TJCE adequará os pagamentos devidos a CONTRATADA, aplicando o redutor sobre o valor total mensal do serviço, sempre que cabível.

3.1.8 A apuração do IE será calculada a partir das informações dos chamados encerrados no mês de medição, e dar-se-á da seguinte maneira:

3.1.8.1 Entende-se por TEMPO MÁXIMO DO CHAMADO (TMC) o prazo para atendimento dos chamados, de acordo com cada tipificação.

3.1.8.2 Entende-se por CHAMADOS ENCERRADOS (TCE) no mês a quantidade total de chamados encerrados no mês de medição, considerando o somatório das tipificações.

3.1.8.3 Entende-se por CHAMADOS ENCERRADOS EXTRAPOLADOS (CEE) no mês a quantidade de chamados encerrados extrapolados no mês de medição, de acordo com cada

tipificação.

3.1.8.4 Entende-se por ÍNDICE DE EFETIVIDADE DOS CHAMADOS ENCERRADOS (IECE) o resultado da subtração de 1 (um) inteiro pela divisão do CEE pelo TCE, calculado por tipificação, o qual é apurado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

IECE = 1 – (CEE/CE)

ÍNDICE DE EFETIVIDADE				
Tipificação - Severidade	**TMC**	**TCE**	**CEE**	**IECE= (1 - (CEE/TCE))**
Zero	4h			
Um	24h			
Dois	3d			
Três	10d			
Quatro	30d			
Orientações Sistema	5d			
Orientações ambiente operacional do Sistema	15d			
			IECE (A)	

3.1.8.5 Entende-se por TEMPO EXTRAPOLADO (TE) o tempo excedente para solução dos chamados encerrados no mês de medição, computados por tipificação;

3.1.8.5.1 Chamados que tiverem pedidos de prorrogação deferidos pelo TJCE terão os tempos deferidos ignorados no somatório do TMC e no TE.

3.1.8.6 Entende-se por TEMPO TOTAL PREVISTO EXTRAPOLADO (TTPE) o prazo previsto para atendimento dos chamados extrapolados, de acordo com cada tipificação;

3.1.8.7 Entende-se por TEMPO TOTAL EXTRAPOLADO (TTE) a soma do tempo previsto para atendimento dos chamados e o tempo excedente, de acordo com cada tipificação;

TTE = TTPE + TE

3.1.8.8 Entende-se por ÍNDICE DE EFETIVIDADE DE TEMPO (IETE) o resultado da divisão do TTP pelo TTE, calculado por tipificação, o qual é apurado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

IETE = TTPE/TTE (B)

3.1.8.9 Caso determinada tipificação não apresente ocorrência no mês de apuração, para efeitos do cálculo do IETE, será considerado igual a 1 (um) inteiro.

3.1.8.10 Entende-se por PESO BALANCEADOR (PB) (C) a proporção estabelecida de participação para cada tipificação dos chamados, considerada a respectiva criticidade;

3.1.8.11 A apuração do ÍNDICE DE EFETIVIDADE PARCIAL será obtida conforme a fórmula abaixo:

$$\textbf{IEPARCIAL} = \frac{(IECE*PB) + (IETE*PB)}{2}$$

3.1.8.12 Entende-se por PERCENTUAL TOTAL DE DESCUMPRIMETO (PTD) a subtração do PESO SEVERIDADE (PB) pelo valor alcançado no IEPARCIAL, para cada tipificação dos chamados;

3.1.8.13 Considera-se apuração parcial a soma do IEPARCIAL e do PTD, calculados individualmente;

ÍNDICE DE EFETIVIDADE							
Tipificação - Severidade	**TE**	**TTP**	**TTE**	**IETE= TTP/TTE (B)**	**PB (C)**	**IEPARCIAL= (A*C + B*C) /2**	**PTD**
Zero					10		
Um					25		
Dois					20		
Três					20		
Quatro					15		
Orientações Sistema					5		
Orientações ambiente operacional do Sistema					5		
APURAÇÃO PARCIAL							

3.1.8.14 O Percentual de Redução da Fatura (PRF) será calculado, através da aplicação direta do PTD nas faixas de apuração conforme fórmula abaixo, somado ao Redutor Complementar (RC), quando houver:

PRF = PTD x REDUTOR

3.1.8.14.1 Para PTD até 5,0% (cinco por cento), não serão aplicados redutores;

3.1.8.14.2 Para PTD acima de 5% (cinco por cento), serão aplicados os redutores definidos na tabela abaixo, através da multiplicação do PTD e o respectivo redutor, respeitando-se as faixas de descumprimento.

3.1.8.14.3 Para obtenção do Percentual de Redução da Fatura (PRF), aplica-se a equação abaixo:

Tabela auxiliar de Apuração de Redução		
Faixa de apuração	**PTD**	**Redutor**
Faixa 1	De 5,01% até 10,00%	0,4
Faixa 2	De 10,01% até 15,00%	0,5
Faixa 3	De 15,01% até 20,00%	0,6
Faixa 4	De 20,01%% até 25,00%	0,7
Faixa 5	De 25,01% até 30,00%	0,8
Faixa 6	De 30,01% até 100,00	0,9

3.1.9 Apuração de Redutor Complementar (RC)

3.1.9.1 Entende-se como redução complementar a apuração realizada nos chamados que excedam o tempo máximo do chamado (TMC), e não sejam atendidos no LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO, consoante tabela abaixo.

3.1.9.2 A CONTRATADA estará sujeita a redução complementar para cada chamado que tenha excedido o LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO, segundo os prazos:

TIPIFICAÇÃO	**LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO**
Zero	24 horas
Um	120 horas
Dois	15 dias úteis
Três	30 dias úteis
Quatro	60 dias úteis
Orientação de infraestrutura	45 dias úteis
Orientação de Sistema	20 dias úteis

3.1.9.3 A apuração dos chamados previstos neste item será realizada mensalmente, em conjunto com os níveis mínimos de serviços para a sustentação.

3.1.9.3.1 Aplicação redutor mensal de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da fatura mensal referente ao serviço de sustentação, para cada chamado que exceder o limite de tempo extrapolado, até que o chamado seja encerrado.

3.1.9.3.2 O redutor mensal será acrescido ao percentual de redução resultante da apuração dos níveis mínimos dos serviços de sustentação.

3.1.9.4 O Valor Ajustado do Serviço (VAS) será aplicado como redutor sobre o valor mensal referente ao serviço de sustentação, estabelecido contratualmente, resultando no valor ajustado de pagamento, conforme equação abaixo:

VAS = Valor do serviço mensal x (100 – PRF – redutor complementar (RC)) %

3.1.9.5 O limite máximo da redução de valores a serem pagos mensalmente, em decorrência da apuração dos níveis mínimos de serviços, será de 5% (cinco por cento) sobre o valor da mensalidade para a prestação dos serviços de sustentação.

3.1.9.6 Cada apuração mensal ensejará a avaliação da CONTRATADA quanto ao alcance dos resultados esperados e comportará a qualificação dos serviços em Indicadores de Resultados Obtidos, definidos na tabela abaixo, que implicarão, de acordo com a eficiência da CONTRATADA, a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, retenções das notas fiscais emitidas após a apuração dos níveis mínimos de serviços, que poderão, após regular processo administrativo, ser convertidos em multa compensatória dos danos ao TJCE decorrentes da má qualidade dos serviços:

Apuração mensal PTD	Indicador de resultados obtidos
Até 10%	Ótimo
De 11% a 20%	Bom
De 21% a 30%	Razoável
De 31% a 65%	Ruim
Mais de 66%	Insatisfatório

3.2 Níveis mínimos de serviços para a garantia de evolução tecnológica e funcional

3.2.1 Aplicáveis exclusivamente em ambiente de homologação do TJCE.

3.2.1.1 Para fins de cálculo dos redutores, não serão considerados os prazos envolvidos nos

procedimentos de homologação e validação de responsabilidade do TJCE.

3.2.1.2 Os redutores serão aplicados de forma cumulativa, ou seja, será realizada a apuração para cada chamado que tenha extrapolado os prazos previstos.

3.2.2 Nos casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos para as atividades de evolução tecnológica, as seguintes adequações de pagamento serão aplicadas nas condições a seguir descritas:

3.2.2.1 Caso se extrapole quaisquer dos prazos estabelecidos no Termo de Referência, será aplicado redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia corrido extrapolado no cumprimento do prazo, para cada chamado cadastrado.

3.2.2.2 O cumprimento dos prazos será apurado no mês em que ocorrer a solução definitiva do chamado.

3.2.3 Critérios para avaliação das atividades de evolução funcional:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro	Penalidade
ECP-ERS Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma ERS seja entregue	$ECP = \frac{\sum Tempos\ \Pr evistos}{\sum Tempos\ \operatorname{Re} alizados}$	≥ 0,74	Aplicação de redutor de fatura sobre o valor da ERS de 0,2% (dois décimos por cento) cujo prazo foi extrapolado, por dia útil
IEI Índice de Erros Introduzidos	Total de erros introduzidos na versão	$IEI = \frac{\sum erros_\operatorname{int} roduzidos_na_versão}{PF_versao}$	<0,38 erros por pontos de função	Aplicação de redutor sobre o valor do serviço mensal de 0,1% (um décimo por cento) por erro identificado

3.2.4 Para fins do cálculo do ECP-ERS, aplicam-se as seguintes disposições:

3.2.4.1 O prazo será computado desde a data de priorização da EPD até a entrega efetiva da ERS pela CONTRATADA, descontado o período de análise pelo TJCE;

3.2.5 Para fins de cálculo do ECP-DESENVOLVIMENTO, aplicam-se as seguintes disposições:

3.2.5.1 O prazo será computado desde a data prevista para início do desenvolvimento da versão, até a data de disponibilização do pacote de instalação do SAJ em ambiente de homologação do TJCE;

3.2.5.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

3.2.5.2.1 O percentual da etapa de desenvolvimento representa 85% (oitenta e cinco por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

3.2.6 Para fins de cálculo do ECP-CORREÇÃO, aplicam-se as seguintes disposições:

3.2.6.1 O tempo que se passa para que seja realizada a correção, pela CONTRATADA, dos erros detectados durante a homologação pelo TJCE.

3.2.6.1.1 Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver sendo homologada pelo TJCE.

3.2.6.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

3.2.6.2.1 O percentual da etapa de homologação representa 15% (quinze por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

3.2.7 Para fins de cálculo do IEI, aplicam-se as seguintes disposições:

3.2.7.1 Para apuração do IEI, será considerado o tamanho total da versão disponibilizada.

3.2.7.2 Serão contabilizados apenas os erros apurados acima do parâmetro definido na tabela acima.

3.2.7.3 Serão contabilizadas as demandas que apresentarem erros de lógica ou processamento durante a homologação.

3.2.7.4 Adicionalmente, serão contabilizadas como erros as demandas que possuírem divergência entre as especificações acordadas e contidas na ERS da respectiva demanda, comparadas àquelas efetivamente entregues na versão enviada pela CONTRATADA.

3.2.7.5 O IEI será calculado apenas ao final da entrega da versão.

3.2.7.6 Excluem-se da contabilização os erros encontrados oriundos de versões anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação.

3.2.7.6.1 Não serão considerados erros os comportamentos e padrões dos frameworks e componentes básicos sobre os quais o SAJ é implementado.

3.2.7.7 Para os erros excluídos da contabilização, serão abertos pelo TJCE, chamados de correção cobertos por sustentação, aplicando-se os respectivos níveis mínimos de serviço associados.

3.2.7.8 Os indicadores podem ser aplicados de forma simultânea, não sendo mutuamente exclusivos.

3.2.8 O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de garantia de evolução tecnológica e funcional.

3.3 Níveis mínimos de serviços para protocolação eletrônica

3.3.1 Caso se extrapole o prazo estabelecido para indisponibilidade e o serviço esteja indisponível, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor referente ao serviço de protocolação, por hora extrapolada.

3.3.2 O montante das reduções será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de protocolação eletrônica.

3.3.3 A CONTRATADA não será penalizada, em função de indisponibilidades do serviço, caso fique evidenciado que a ocorrência se originou de problemas técnicos por parte da infraestrutura do TJCE (exemplo: impossibilidade de realizar a sincronização do relógio do equipamento utilizando o protocolo NTP), dano ao equipamento por inadequação técnica de operação, falhas provenientes do ambiente físico de instalação (energia elétrica, outros equipamentos, etc.), tentativa de manutenção por terceiros ou tentativa de acesso ao interior do equipamento.

3.4 Níveis mínimos de serviços para suporte técnico personalizado

3.4.1 Índice de Efetividade

3.4.1.1 Aplicação de redutor ao valor mensal do serviço, calculado na relação de atendimentos encerrados versus os atendimentos abertos (Índice de Efetividade) no mês de referência da

medição para os atendimentos classificados como “incidentes”.

IE= chamados encerrados/chamados abertos

ÍNDICE DE EFETIVIDADE	REDUTOR
≥ 90%	0%
≥ 80% e ≤ 89%	3%
< 80%	5%

3.4.1.2 Considerando o histórico registrado, a quantidade de chamados previstos para o disposto no item anterior corresponde a 850 (oitocentos e cinquenta) atendimentos mensais.

3.4.1.3 As quantidades de chamados excedentes ao registro histórico informado serão desconsideradas para fins de eventual aplicação de redutor.

3.4.2 Índice de desempenho

3.4.2.1 A CONTRATADA se obriga a executar no mínimo 90% (noventa por cento) da quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (UST) estabelecidas mensalmente.

3.4.2.2 Caso a quantidade mínima de Unidades de Serviços Técnicos (UST) não seja executada, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor mensal referente à Ordem de Serviço (OS), por dia de descumprimento da respectiva Ordem de Serviço (OS).

3.4.3 O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal dos serviços de suporte técnico personalizado.

3.5 Estimativas de Volume de Bens e ou Serviços

Bem/Serviço	Unidade de Medida	Estimativa	Forma de Estimativa
Sustentação	Meses	12	Período de execução contratual.
Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Meses	12	Período de execução contratual.
Sob demanda	PF	1.000	Levantamento de dados com base nas demandas represadas informadas pelos Gestores dos Sistemas de acordo com os processos 8508953-53.2016.8.06.0000 e 8508688-51.2016.8.06.0000, bem como no histórico

			das alterações realizadas no sistema no ano de 2015 e 2016.
Protocolação Eletrônica	Meses	12	Período de execução contratual.

Bem/Serviço	Unidade de Medida	Estimativa	Forma de Estimativa
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte Técnico Personalizado	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa	9.600	Quantitativo e complexidade dos procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte Técnico Local do contrato vigente, no período de agosto de 2015 a julho de 2016, considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.
	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média	11.520	
	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta	11.520	
	Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica	3.840	

3.6 Metodologia de Avaliação da Qualidade e da Adequação

3.6.1 Utilizou-se como metodologia de avaliação da qualidade e da adequação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, o conjunto de Níveis mínimos de serviço descritos nos itens 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4.

3.7 Forma de Pagamento

3.7.1 Caso a documentação comprobatória da prestação dos serviços apresentada pela CONTRATADA esteja incompleta ou com falhas que não permitam a aferição dos serviços prestados, os prazos para emissão do aceite serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE.

3.7.2 O TJCE pagará à CONTRATADA pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:

3.7.2.1 O TJCE deverá emitir autorização para pagamento obedecendo aos prazos descritos neste Termo de Referência. Depois de autorizada, A CONTRATADA entregará a nota fiscal junto ao TJCE acompanhada da seguinte documentação (artigo 71, combinado com o artigo 55,

inciso XIII, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993):

3.7.2.1.1 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;

3.7.2.1.2 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;

3.7.2.1.3 Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;

3.7.2.1.4 Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;

3.7.2.1.5 Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

3.7.2.1.6 Comprovante da regularidade perante o FGTS;

3.7.2.1.7 Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.

3.7.2.2 As certidões previstas no item anterior só serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos e deverão ser apresentadas em cópias autenticadas ou exibidas com os originais.

3.7.2.3 Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.

3.7.2.4 Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincida com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.

3.7.3 O processo de pagamento observará as regras a seguir estabelecidas:

3.7.3.1 O valor considerado incontroverso (valor mensal do serviço deduzido o percentual máximo de redução dos níveis mínimos de serviços), de cada serviço, será encaminhado para processo de pagamento após a solicitação da CONTRATADA de emissão da fatura correspondente ao mês de execução dos serviços.

3.7.3.1.1 Para os valores incontroversos, o TJCE, emitirá autorização para emissão da nota fiscal no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, correspondente ao período necessário aos procedimentos internos, podendo, então a CONTRATADA emitir a nota fiscal correspondente.

3.7.3.1.2 A nota fiscal deverá contemplar valor equivalente a 95% (noventa e cinco por cento) de cada serviço (incontroverso).

3.7.3.2 O valor considerado controverso (valor dedutível com a redução dos níveis mínimos de

serviços), de cada serviço, será encaminhado para processo de pagamento após a solicitação da CONTRATADA de emissão da nota fiscal correspondente ao mês de execução dos serviços.

3.7.3.2.1 Para os valores controversos, o TJCE avaliará a documentação comprobatória para fins de apuração de eventual redutor e respectivo aceite. O prazo máximo para este procedimento será de 15 (quinze) dias úteis.

3.7.3.2.1.1 Caso não haja manifestação do TJCE no prazo previsto neste item, a CONTRATADA estará autorizada a emitir a nota fiscal complementar da prestação de cada serviço, sendo que eventual redução no serviço correspondente será aplicada em nota fiscal do mês imediatamente subsequente.

3.7.3.2.2 Realizada a apuração, a CONTRATADA poderá solicitar autorização de emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação.

3.7.3.2.3 Caso haja divergências, estas deverão ser solucionadas em prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quando então será solicitada a autorização de emissão da nota fiscal, seguindo o prazo do item anterior.

3.7.3.3 A solicitação de emissão das notas fiscais pela CONTRATADA deverá estar acompanhada da documentação comprobatória dos serviços executados, necessária para análise e emissão de Parecer Técnico de prestação dos serviços.

3.7.3.3.1 O Parecer Técnico necessário para autorizar a emissão das notas fiscais para os valores incontroversos limitar-se-á ao atesto da disponibilização dos serviços solicitados e a entrega da documentação comprobatória. Não haverá apuração dos níveis mínimos de serviço para autorizar a emissão das notas fiscais referentes aos valores incontroversos.

3.7.3.3.2 O Parecer Técnico necessário para autorizar a emissão das notas fiscais para os valores controversos deverá conter a aferição dos serviços objetivando quantificar eventual incidência de redutores a serem aplicados sobre o valor controverso, obtidos através da apuração dos níveis mínimos de serviço.

3.7.4 O TJCE compromete-se a efetuar o pagamento até o 5º (quinto) dia útil a contar da data de recebimento da respectiva nota fiscal, desde que cumpridas as condições de pagamento

supracitadas.

3.7.4.1 No caso do não-pagamento da nota fiscal até o 5º (quinto) dia útil, ou em caso de atraso na emissão da nota fiscal provocado por procedimentos, de responsabilidade do TJCE, adotados fora dos prazos determinados no presente Termo de Referência, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido com o atraso, será efetuada a compensação financeira do 11° (décimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, ou do período de atraso mencionado, reajustando-se o valor com base na variação do IGPM/FGV ocorrida no período, em observância ao que dispõe o artigo 40, inciso XIV, alínea "c", da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.

3.7.4.2 Os prazos informados no item anterior serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subseqüente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.

3.7.4.3 Serão retidos do pagamento, em conta vinculada, os valores referentes aos percentuais previstos nas normas do Conselho Nacional de Justiça referente aos serviços prestados com mão de obra residente.

3.7.4.4 As notas fiscais deverão conter explicitamente o número da Nota de Empenho emitida pelo TJCE.

3.7.5 O processo de pagamento para o serviço sob demanda (pontos de função) observará as regras descritas a seguir:

3.7.5.1 A CONTRATADA, após a disponibilização do pacote de instalação da versão do SAJ, deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.

3.7.5.1.1 A autorização, e, portanto, a nota fiscal respectiva, corresponderá a 90% (noventa por cento) do valor total.

3.7.5.1.2 O saldo de 10% (dez por cento) ficará retido até a apuração da quantidade de pontos de função, que ocorrerá conforme regras de homologação das versões do SAJ, para que seja adequado o pagamento aos serviços efetivamente prestados.

3.7.5.1.2.1 Mesmo após o pagamento da parcela retida, o TJCE ainda poderá apresentar à CONTRATADA eventual divergência entre a contagem definitiva apresentada e a apuração realizada pela equipe técnica do TJCE.

3.7.5.1.2.2 Na ocorrência de divergência na contagem, o pagamento realizado pelo TJCE será adequado em faturamento subseqüente ou deduzido da garantia contratual, se não houver parcela pendente.

3.7.6 O processo de pagamento para o serviço sob demanda (ERS e horas técnicas) observará as regras descritas a seguir, solicitadas mensalmente, se for o caso:

3.7.6.1 Para os valores devidos pertinentes às Especificações de Requisitos de Sistema (ERS), após a aprovação da ERS pelo TJCE, a CONTRATADA deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.

3.7.6.2 Para os valores devidos pertinentes aos serviços executados em horas técnicas, a CONTRATADA deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, acompanhada da documentação comprobatória, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.

3.7.7 O processo de pagamento para o suporte técnico personalizado observará as regras descritas a seguir:

3.7.7.1 A CONTRATADA deverá solicitar autorização para pagamento, enviando documentação comprobatória de execução dos serviços para fins de medição das Unidades de Serviços Técnico (UST) prestadas, que constituem a unidade de pagamento.

3.7.7.1.1 Em até 20 (vinte) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços, o TJCE apurará o atendimento realizado, a fim de averiguar eventual incidência de redutor e autorizará a emissão da nota fiscal respectiva.

3.7.7.2 Para fins de pagamento a CONTRATADA deverá apresentar cópia da documentação relacionada abaixo, última já exigível, relativa aos empregados alocados na execução dos

serviços contratados:

3.7.7.2.1 Comprovante de pagamento de salários, vale-transporte e auxílio alimentação;

3.7.7.2.2 Recolhimento do FGTS, através de:

3.7.7.2.2.1 Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

3.7.7.2.2.2 Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF);

3.7.7.2.2.3 Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

3.7.7.2.2.4 Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

3.7.7.2.3 Recolhimento das contribuições ao INSS por meio de:

3.7.7.2.3.1 Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

3.7.7.2.3.2 Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;

3.7.7.2.3.3 Cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

3.7.7.2.3.4 Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

3.7.7.2.3.5 Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

3.7.7.2.4 Situação da empresa junto ao SICAF;

3.7.7.2.4.1 Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expire o prazo de validade.

3.8 Cronograma de Execução Físico – Financeira

ID	Entregas	Data	Percentual Pago	Valor
1	Serviços especializados para o sistema integrado de gestão de processos judiciais físicos e digitais de Primeira Instância e Segunda Instância, denominado Sistema de Automação da Justiça - SAJ do Poder Judiciário do Estado do Ceará	Ago a Dez/2016	41,06%	R$ 4.491.224,00
2		Jan a Ago/2017	58,94%	R$ 6.447.168,00
	Totais:		**100,00%**	**R$ 10.938.392,00**

3.9 Mecanismos Formais de Comunicação

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Emissão de Ordem de serviço	CONTRATANTE	CONTRATADA	Ordem de Serviço	Quando demandado pelo TJCE
02	Emissão de Nota de Empenho	CONTRATANTE	CONTRATADA	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
03	Registro das Reuniões realizadas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA	CONTRATADA/ CONTRATANTE	CONTRATADA/ CONTRATANTE	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
04	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	CONTRATANTE	CONTRATADA	Oficio	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
05	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	CONTRATADA/ CONTRATANTE	CONTRATADA/ CONTRATANTE	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (*Portable Document Format*): documento em formato portável.	Quando necessário

3.10 Regras para Aplicação de Multas e Sanções

3.10.1 Além das penalidades específicas previstas neste Termo de Referência, com amparo no Capítulo IV, Seção II, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, são aplicáveis as seguintes sanções administrativas à CONTRATADA:

3.10.1.1 Advertência;

3.10.1.2 Multa, incidente sobre o valor do serviço não executado;

3.10.1.3 Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, que poderá ter prazo de até 2 (dois) anos, à qual estará sujeita a CONTRATADA, em qualquer uma das seguintes situações:

3.10.1.3.1 Não mantiver a proposta;

3.10.1.3.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

3.10.1.3.3 Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;

3.10.1.3.4 Não refazer, no prazo estipulado, o objeto do contrato recusado pelo TJCE.

3.10.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, aplicável nos casos em que o TJCE, após análise dos fatos, constatar que a CONTRATADA praticou falta grave, considerada esta como a que de forma irrefutável represente comportamento inidôneo nas seguintes situações.

3.10.1.4.1 Fizer declaração falsa;

3.10.1.4.2 Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;

3.10.1.4.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

3.10.1.5 A declaração de inidoneidade perdurará enquanto houver os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o TJCE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo não superior a 2 (dois) anos previsto no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.

3.10.2 Anualmente, depois de completados 12 (doze) meses de vigência contratual, será feita a apuração de eventual retenção correspondente ao número de indicadores de resultados obtidos no serviço de sustentação, conforme parâmetros dispostos, limitada ao montante correspondente a 2,4% (dois inteiros e quatro décimos) do valor anual contratado:

Indicador	**Sanção**
Até 2 (duas) ocorrências de Indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (cinco) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 0,3% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 0,8% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva

De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 1,3% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva
Até 2 (duas) ocorrências de Indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (cinco) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 1,1% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 1,6% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva
De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa compensatória de 2,1% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de suporte técnico e manutenção corretiva

3.10.2.1 Após as eventuais retenções ou a manifestação do Gestor do Contrato quanto ao cabimento da penalidade de advertência, a CONTRATADA será formalmente notificada a, querendo, apresentar defesa administrativa, em 5 (cinco) dias úteis, a ser apresentada junto ao TJCE.

3.10.2.2 A defesa administrativa será analisada pelo TJCE acerca dos motivos ensejadores da retenção ou do cabimento da advertência e, após, seguirá para apreciação da autoridade competente.

3.10.2.3 Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades.

3.10.3 As sanções aplicadas à CONTRATADA serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores do TJCE.

4 ORÇAMENTO DETALHADO

4.1 O orçamento detalhado está descrito no Anexo II- Tabela de Preços.

5 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 Fonte de Recursos

ID	Valor	Fonte (Programa / Ação)
1	Serviço de Sustentação	Serviço
2	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Serviço
3	Suporte Técnico Personalizado	Serviço
4	Protocolação Eletrônica	Serviço
5	Serviços Sob Demanda	Serviço
	Código do Projeto	AQSETIN20160001
	1º.Grau	R$ 7.317.258,84
	2º. Grau	R$ 3.621.133,16
	Exercício 2016	R$ 4.491.224,00
	Exercício 2017	R$ 6.447.168,00

5.2 Estimativa de Impacto Econômico-Financeiro

ID	Valor	Exercício Financeiro	Percentual	Analise e Conclusão
1	R$ 4.491.224,00	Agosto a Dezembro de 2016	41,06%	< Análise do cálculo realizado com a representatividade e impacto do valor no orçamento e a conclusão sobre os resultados>
2	R$ 6.447.168,00	Janeiro a Agosto de 2017	58,94%	
		Totais	**100,00%**	

6 VIGÊNCIA CONTRATUAL

6.1 O prazo de vigência do presente contrato é de 12(doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo este prazo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no inciso II, art. 57, da Lei n 8.666/93.

7 APROVAÇÕES

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, 01 de julho de 2016