ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - AVC

AQSETIN2018035 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. Para atendimento da demanda descrita no Documento de Oficialização de Demanda, a solução de tecnologia da informação deverá prover uma Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento, incluindo o suporte técnico, atualização, implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça, e que contenha no mínimo os seguintes módulos:

1.1.1. Cadastro;
1.1.2. Ocorrências Funcionais
1.1.3. Rotinas de Folha de Pagamento;
1.1.4. Simulação da Folha de Pagamento;
1.1.5. eSocial
1.1.6. Portal da Transparência;
1.1.7. Auditoria;
1.1.8. Ponto e Controle de Frequência Eletrônica;
1.1.9. Afastamento Voluntário
1.1.10. Controle de Cargos Efetivos, em Comissão;
1.1.11. Averbação de Tempo de Serviço, Aposentadoria e Abono de Permanência;
1.1.12. Cessão de Entrada e Saída de servidores;
1.1.13. Gerenciamento e solicitação de férias;

1.1.14. Portal do Servidor/Magistrado

1.1.15. Diárias;

1.1.16. Relatórios;

1.1.17. Solicitação de Substituição de Cargo Comissionado;

1.1.18. Movimentação e Controle de Servidores e Magistrados;

1.1.19. Atualização Cadastral;

1.1.20. Área da Saúde.

1.1.21. Licença Prêmio;

1.1.22. Adicional de Qualificação;

1.1.23. Planejamento e Gestão Estratégica de Pessoas;

1.1.24. Mediação Organizacional e Gestão de Conflitos;

1.1.25. Consignatárias

1.1.26. Consignações

1.1.27. Nomeações para Cargo Comissionado;

1.1.28. Concursos;

1.1.29. Desenvolvimento por Competência;

1.1.30. Avaliação de Desempenho com Foco em Competências;

1.1.31. Treinamento & Desenvolvimento (T&D);

1.1.32. Homologação do Estágio Probatório;

1.1.33. Concurso de Remoção

1.1.34. Progressão e Promoção

1.2. Novos módulos poderão ser desenvolvidos durante o período de vigência do contrato de manutenção, desde que estejam ligados a área de gestão de pessoas, devendo os mesmos serem agregados à Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. **Necessidades de Negócio**

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Aprimorar a Gestão de Pessoas	Fornecimento de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas	Secretaria de Tecnologia da Informação Secretaria de Gestão de Pessoas
	Treinamento e implantação	
	Suporte técnico	

	Desenvolvimento de novos módulos	

2.2. **Requisitos Mínimos da Solução**

2.2.1. A Solução deverá atender ao disposto no Anexo I - Requisitos Funcionais e Requisitos Não-funcionais.

2.3. **Requisitos Capacitação**

2.3.1. A equipe técnica e gestores do Tribunal de Justiça deverão ser capacitados nas tecnologias utilizadas pela Solução.

2.3.2. Deverão ser realizados treinamentos, sob demanda, compreendendo as seguintes capacitações:

2.3.2.1. Treinamento de Gestores da Solução;

2.3.2.2. Treinamento dos Usuários da Solução;

2.3.2.3. Treinamento do Pessoal Técnico;

2.4. **Requisitos Legais**

2.4.1. Após contratada a Solução deverá atender as legislações de pessoal publicadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e do Estado do Ceará, no que couber, incluindo as normas descritas no Anexo I - Requisitos Funcionais e Não-funcionais.

2.5. **Requisitos de Manutenção**

2.5.1. A Solução deverá contemplar a manutenção de todos os seus elementos de software, incluindo a manutenção evolutiva/perfectiva e manutenção adaptativa, compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades nos módulos que compõe a Solução.

2.5.2. A manutenção compreenderá todas as funcionalidades da Solução, tanto as descritas neste Estudo Técnico Preliminar, quanto as contempladas nos manuais e demais documentos técnicos, incluindo as funcionalidades incorporadas à Solução e as atualizações de versões de software.

2.5.3. A Solução deverá permitir o desenvolvimento da primeira versão de um novo módulo compreendendo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes e implantação de sistemas a partir de especificações estabelecidas pelo TJCE. Faz parte ainda do projeto de desenvolvimento a migração ou carga inicial de dados.

2.5.4. A Solução deverá permitir a correção de erros ou falhas provocadas pela implementação incorreta de funcionalidades previamente definidas, construção de rotinas para correção de imperfeições no sistema, quer seja da implementação das regras de negócio ou de correção de dados no Banco de Dados da Solução, ou seja, recolocar a Solução em pleno estado de

funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados.

2.5.5. A Solução deverá contemplar o suporte à equipe técnica do TJCE para esclarecimento de dúvidas referentes à operacionalização, administração e uso dos módulos e da infraestrutura que compõem a Solução.

2.6. **Requisitos Tecnológicos**

2.6.1. 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.

2.6.2. A Contratada deverá utilizar a infraestrutura de hardware, sistema operacional, software básico e de comunicação existente e disponível no ambiente operacional do TJCE.

2.7. **Requisitos de Segurança da Informação**

2.7.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos, bem como executar os serviços com base nas boas práticas de segurança da informação.

2.8. **Requisitos Temporais**

2.8.1. A Solução deverá ser disponibilizada no período de 12 (doze) meses, incluindo sua implantação com todos os requisitos definidos neste Estudo Técnico, parametrização, configuração, integração com outros sistemas e migração das informações dos sistemas legados em uso pelo TJCE.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

3.1. Aquisição de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, incluindo implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

3.2. Aquisição de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas, com fornecimento dos códigos-fonte e repasse da propriedade intelectual dos softwares, incluindo implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

3.3. Desenvolvimento da solução pelo TJCE, com as funcionalidades descritas neste documento, com a disponibilização de analistas de sistemas na quantidade suficiente para seu

desenvolvimento e utilização de fábrica de software, contemplando todos os módulos mencionados neste documento, bem como implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

3.4. Para apurar a modalidade mais vantajosa para o TJCE, foi realizada pesquisa acerca de contratações similares realizadas por outros órgãos públicos, com a finalidade de identificação de soluções semelhantes à desejada por este Poder, sendo as seguinte soluções:

3.4.1. Sistema "GRP-Thema": Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas, Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, Tribunal de Justiça do Estado do Acre, Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, dentre outros.

3.4.2. Sistema "Siedos Recursos Humanos": Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins Rondônia, Tribunal de Contas do Estado de Goiás, Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins, Ministério Público do Estado de Goiás, Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, dentre outros

3.4.3. Sistema “MPS Gestão Pública”: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Tribunal Regional Federal 2ª Região, Tribunal Regional Federal 3ª Região, Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul, dentre outros.

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	N/A
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Única	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Única		X	
A Solução é um software livre ou software público?	Única		X	
A Solução tem a capacidade e está entre as alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público?	Única		X	
A Solução faz observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	Única			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?	Única			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)?	Única			X

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. **Identificação**

5.1.1. Aquisição de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, incluindo implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça

5.2. **Justificativa**

5.2.1. Os sistemas de Recursos Humanos (GRH) e Folha de Pagamento (SIPP) utilizados atualmente pelo TJCE são obsoletos e não integrados, apresentando fragilidades que comprometem a qualidade dos dados e a conformidade no pagamento de benefícios a servidores e magistrados.

5.2.2. Os sistemas legados foram desenvolvidos em tecnologias defasadas, contendo arquitetura, componentes, linguagens e banco de dados descontinuados por seus respectivos fabricantes, bem como não possuem documentação técnica, impossibilitando sua adequação às funcionalidades necessárias aos procedimentos obrigatórios relacionados à gestão de pessoas.

5.2.3. A alternativa de desenvolvimento de uma solução por equipe interna do TJCE não possui viabilidade de implantação em função dos seguintes fatores:

5.2.3.1. Estudo técnico realizado através de consultoria externa no âmbito do Programa Nacional de Fortalecimento do Planejamento e da Gestão Pública nos Estados Brasileiros que avaliou os Sistemas de Gestão de Pessoas dos diversos estados, concluiu que "*a decisão de se desenvolver internamente novos sistemas de gestão de pessoas está descartada. Esta posição, embasada nas respostas dos questionários, indica que este setor da administração é melhor atendido por soluções externas. A contratação deverá ser feita por intermédio de licitação, a partir de um termo de referência bem construído e dotado de todas as informações e controle que permitam selecionar uma solução que atenda aos requisitos do Estado*".

5.2.3.2. Determinação da Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, que define em seu inciso II do artigo 1º, normas de observância obrigatória por parte dos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal (Sisp). O item 3.5 do documento de Boas práticas, Orientações e Vedações, que compõe a referida Portaria, dispõe que "*É vedada a utilização dos serviços contratados para*

o desenvolvimento de softwares de atividades meio. São considerados softwares de atividades meio os que são utilizados para apoio de atividades gestão ou administração operacional, como, por exemplo, softwares de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, gestão de patrimônio, controle frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos. Os softwares de atividades meio devem ser adquiridos no mercado por meio de adoção software público ou livre, contratação como serviço, ou software licenciado.". Os normativos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão são utilizados como referencial por toda a administração pública, sendo que o Tribunal de Contas da União tem recomendado que esse tipo de normativo seja observado pelos jurisdicionados do Conselho Nacional de Justiça.

5.2.3.3. O TJCE não possui funcionários e recursos técnicos para assumir o suporte e desenvolvimento da Solução devido ao alto grau de complexidade da mesma. 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.

5.2.3.4. O prazo para desenvolvimento completo de uma Solução integrada de gestão de pessoas e folha de pagamento seria muito longo, impossibilitando a disponibilização de funcionalidades obrigatórias no prazo legal como a integração com o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial).

5.2.3.5. Durante toda a duração do desenvolvimento da Solução o TJCE teria de duplicar os esforços para manter e evoluir os sistemas legados até sua completa substituição.

5.2.4. A aquisição de uma Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas possui viabilidade de implantação em função dos seguintes fatores:

5.2.4.1. A Solução disponibilizará ferramentas tecnológicas com qualidade comprovada através do uso em vários clientes, permitindo aumentar o nível de segurança quanto às operações realizadas contribuindo para diminuição dos riscos de operação e retrabalhos através da implementação de diversos controles amadurecidos ao longo do uso da Solução.

5.2.4.2. As soluções de marcado possuem processos sólidos, testados e estabilizados que poderão ser automatizados de forma rápida e com menores riscos permitindo ganhos de qualidade e produtividade.

5.2.4.3. As empresas fornecedoras das Soluções de Gestão de Pessoas possuem uma expertise nesta área que pode ser observada em seus produtos (sistema de gestão) e serviços (equipe qualificada). As empresas poderão contribuir disseminando as melhores práticas do mercado e auxiliando o TJCE na melhoria contínua de seus processos de trabalho.

5.2.4.4. A solução de mercado estará sempre atualizada tecnologicamente, bem como implementará todas as alterações exigidas pela legislação e normas internas do TJCE.

5.2.5. A entrega de uma Solução de mercado adquira pelo TJCE poderá ser realizada com o fornecimento dos códigos-fonte e repasse da propriedade intelectual dos softwares ou através do licenciamento perpétuo.

5.2.5.1. A pesquisa de mercado indicou que a entrega dos códigos-fonte para sistemas integrados de gestão de pessoas não constitui prática corrente. A média das propostas coletadas foi acrescida de 101,75% quando solicitado a disponibilização dos códigos-fonte. A utilização dos códigos-fonte ocorreria no caso do TJCE decidir por manter internamente os sistemas após a finalização do contrato.

5.2.5.2. O licenciamento perpétuo permitirá a utilização da Solução mesmo após a finalização do contrato, porém não seria possível assumir a manutenção do sistema. Os códigos-fonte serão depositados junto à autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares, para garantia da continuidade dos serviços em caso de rescisão contratual, descontinuidade da Solução comercializada ou encerramento das atividades da Contratada.

5.2.6. Após análise das alternativas, considerou-se pela viabilidade da aquisição de Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução.

5.3. **Descrição da Solução**

5.3.1. Aquisição de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, incluindo implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

5.3.2. A Contratada deverá explicitar em sua proposta comercial qual será o Software Integrado de Gestão de Pessoas e os softwares adicionais que compõem a solução ofertada. Deverá indicar nome comercial, edição, versão, empresa proprietária do Direito Autoral e o registro de propriedade no INPI/ABES ou equivalente.

5.3.3. A Solução deverá ser fornecida como uma estrutura embarcada, completamente licenciada e nativamente integrada ao barramento de serviços (Enterprise Service Bus), visando atender

todas as demandas de integrações empresariais necessárias para a comunicação entre o sistema de gestão de recursos humanos, fontes de dados e serviços disponibilizados pela administração pública e demais sistemas contratados internamente pelo TJCE.

5.3.4. O licenciamento da Solução de software dar-se-á por tempo indeterminado, para quantidade ilimitada de usuários utilizando a solução simultaneamente ou não.

5.3.5. Na hipótese de fornecimento de solução de software de terceiros, o licenciamento da Solução deverá ocorrer em favor do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará seguindo todas as definições previstas neste instrumento.

5.3.6. Na hipótese de utilização de tecnologias proprietárias, ou seja, que requerem a aquisição de licença para uso, as seguintes premissas deverão ser observadas:

5.3.6.1. a Contratada será responsável pela aquisição, custeio dos valores e repasse dessas licenças em favor do TJCE;

5.3.6.2. as licenças deverão ser compatíveis com o licenciamento estabelecido para a solução de software, ou seja, o licenciamento deve ocorrer por tempo indeterminado e para uma quantidade ilimitada de usuários utilizando a solução simultaneamente ou não;

5.3.6.3. durante a vigência dos contratos de implantação e manutenção a licitante vencedora será responsável pelo custeio dos valores mensais ou anuais necessários a título de renovação de suporte técnico, direito à atualizações e outros serviços que sejam necessários para manutenção do produto em execução seguindo as recomendações e premissas definidas pelo desenvolvedor de cada tecnologia;

5.3.6.4. no caso de falência ou concordata da Contratada, esta fica obrigada a entregar toda a documentação necessária e os códigos-fonte da solução, com direito de alteração, para assegurar ao TJCE a continuidade da execução dos sistemas.

5.3.7. A Solução deverá atender ao disposto no Anexo I - Requisitos Funcionais e Requisitos Não-funcionais.

5.3.8. **Serviços de Capacitação**

5.3.8.1. A equipe técnica do Tribunal de Justiça deverá ser capacitada nas tecnologias utilizadas pela Solução, de modo a assegurar a continuidade da contratação.

5.3.8.2. A Contratada deverá prestar todas as informações necessárias aos colaboradores que atuem na Secretaria de Gestão de Pessoas e na Secretaria de Tecnologia da Informação, mediante o treinamento e capacitação para operação e uso de todas as funcionalidades da Solução, para seu eficaz funcionamento, cujo treinamento e capacitação será dividido em turmas.

5.3.8.3. Os treinamentos deverão compreender tópicos específicos para usuários, gestores e pessoal técnico.

5.3.8.4. O treinamento para gestores da Solução deverá prepará-los e capacitá-los a gerenciar o funcionamento da Solução, cadastrando novos usuários, perfis de acesso, órgãos e tabelas funcionais. Os treinamentos deverão cobrir, no mínimo, os seguintes tópicos:

5.3.8.4.1. Controles e regras de auditoria do sistema para avaliação do desempenho e da correção dos dados processados;

5.3.8.4.2. Conceitos e utilização dos diversos módulos do sistema;

5.3.8.4.3. Emprego e modificação das regras parametrizáveis;

5.3.8.4.4. Utilização da base de dados para a obtenção de informações e indicadores gerenciais;

5.3.8.4.5. Gestão administrativa do sistema, permitindo a criação de perfis de acesso e atribuição de senhas.

5.3.8.5. Após o treinamento, os gestores da Solução deverão ser capazes de, no mínimo:

5.3.8.5.1. Efetuar quaisquer consultas à base de dados, elaborando quaisquer relatórios demandados;

5.3.8.5.2. Orientar os usuários sobre como parametrizar adequadamente a Solução de acordo com a legislação abrangida, inclusive no tocante às formas de se calcular as rubricas de pagamento;

5.3.8.5.3. Apoiar e capacitar os usuários da Solução;

5.3.8.5.4. Demandar e acompanhar a manutenção evolutiva e/ou corretiva em qualquer parte do sistema.

5.3.8.6. O treinamento para usuários da Solução terá como público-alvo os servidores do TJCE que executarão as atividades operacionais e poderão atuar como multiplicadores dos conhecimentos sobre o sistema, funcionando como suporte setorial aos demais usuários. Os treinamentos deverão cobrir os seguintes tópicos para os usuários:

5.3.8.6.1. Conceitos e utilização dos diversos módulos do sistema;

5.3.8.6.2. Utilização das ferramentas de extração de dados para a obtenção de informações e indicadores gerenciais.

5.3.8.7. O treinamento para pessoal técnico de Tecnologia da Informação deverá cobrir os seguintes tópicos:

5.3.8.7.1. Arquitetura básica;

5.3.8.7.2. Estrutura de dados;

5.3.8.7.3. Emprego de regras parametrizáveis quando aplicável;

5.3.8.7.4. Instalação do sistema, assim como dos softwares requeridos;

5.3.8.7.5. Sua utilização, produção e aferição de desempenho.

5.3.8.8. Após o treinamento, a equipe técnica de TI deverá ser capaz de, no mínimo:

5.3.8.8.1. Instalar sem ajuda externa todos os softwares básicos requeridos pelo sistema;

5.3.8.8.2. Ajustar seus parâmetros para que o sistema funcione de forma ótima no hardware disponível;

5.3.8.8.3. Instalar, sem ajuda externa, a Solução ajustando seus parâmetros para que ele funcione de forma otimizada no hardware e softwares básicos disponíveis;

5.3.8.8.4. Extrair informações das bases de dados para alimentar o Data Warehouse do TJCE.

5.3.8.9. Os treinamentos deverão ser presenciais, com acesso direto à Solução, com a utilização de material impresso (folder/cartilha), bem como a utilização de data show, visando apresentar suas funcionalidades.

5.3.8.10. A Contratada deverá fornecer videoaulas com simulações das funcionalidades disponibilizadas no Portal do Servidor/Magistrado. Cada vídeo deverá possuir no máximo cinco minutos. As videoaulas deverão ser entregues em como parte obrigatória dos materiais necessários ao treinamento do módulo do Portal do Servidor/Magistrado.

5.3.8.11. O TJCE poderá gravar os treinamentos presenciais para utilização na capacitação continuada dos seus colaboradores.

5.3.8.12. Os materiais utilizados nos treinamentos deverão contemplar todos os assuntos abordados, atividades de extensão comunicativa, atividades para consolidação do conteúdo apresentado, bem como demais materiais utilizados na metodologia de ensino adotada.

5.3.8.13. A Contratada deverá confeccionar, imprimir, e fornecer material didático com a qualidade exigida pelo TJCE que será distribuído para cada participante.

5.3.8.14. Em hipótese alguma será aceita a utilização de cópia (xerox) de material que viole direito autoral de terceiros.

5.3.8.15. A Contratada deverá propor um Plano de Capacitação contemplando cada módulo que será disponibilizado por etapa de implantação da Solução, incluindo a carga horária medida em Unidades de Serviço de Treinamento, os materiais que serão entregues e recursos necessários, conforme cronograma definido no Plano de Implantação da Solução .

5.3.8.16. Somente serão devidas as Unidades de Serviços de Treinamento efetivamente prestadas, portanto o TJCE não se obriga a consumir todas as USTs contratadas, tendo em vista que as USTs serão solicitadas sob demanda em função da complexidade de cada módulo a ser implantado, observando que os módulos fornecidos poderão conter funcionalidades adicionais além do mínimo especificado neste documento, bem como a previsão de necessidades futuras quando ocorrerem alterações significativas de funcionalidades entregues ou desenvolvimento de novos módulos.

5.3.8.17. A Contratada deverá entregar todo o material que será utilizado, para validação pelo TJCE

antecedência mínima de 20 dias da data prevista para início dos treinamentos, conforme cronograma definido no Plano de Implantação da Solução.

5.3.8.18. Após a fase de implantação da Solução, o TJCE poderá demandar a realização de treinamentos sob demanda, especialmente quando do desenvolvimento de novos módulos. Nesse caso o Plano de Capacitação deverá ser entregue em até 30 dias após solicitação do TJCE.

5.3.8.19. Caso a Solução possua módulos que não estejam no formato web, quando da entrega dos módulos convertidos para este formato, a capacitação nos novos módulos convertidos deverá ser executada sem quais ônus para o TJCE.

5.3.8.20. O TJCE comunicará à Contratada, em até cinco dias após o recebimento do Plano de Capacitação e demais materiais didáticos, os ajustes necessários, incluindo a adequação da carga horária proposta.

5.3.8.21. Os treinamentos deverão ser executados entre as 8hs e 18hs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, em horário a ser definido pelo TJCE.

5.3.8.22. O TJCE comunicará as informações referentes ao horário, local, carga horária diária e quantidade de participantes, com antecedência mínima de cinco dias.

5.3.8.23. Os horários de início e de término das atividades dos treinamentos deverão ser cumpridos, conforme definido pelo TJCE. Nos eventuais atrasos que venham a ocorrer, deverá ser realizada a devida compensação, tendo em vista a integralidade dos treinamentos de interesse do TJCE.

5.3.8.24. O horário para eventual compensação será definido pelo TJCE.

5.3.8.25. Ao final de cada treinamento, será realizada uma avaliação pelos participantes que tiverem frequência mínima de 75% da carga horária, com o atendimento as seguintes requisitos:

5.3.8.25.1. será avaliado através de questionários: a adequação do conteúdo programático, carga horária, material didático, conhecimento do instrutor e a aprendizagem de cada aluno;

5.3.8.25.2. para cada quesito avaliado o aluno deverá atribuir uma nota de 0 (zero) a 10 (dez);

5.3.8.25.3. será considerado insatisfatório o treinamento cuja média das avaliações seja inferior a 7 (sete).

5.3.8.26. Caso o treinamento que tenha sido ministrado seja considerado insatisfatório, o TJCE poderá exigir a repetição do treinamento, sem ônus adicional, informado a data e horário para sua execução.

5.3.8.27. Após o treinamento ter sido concluído satisfatoriamente, o TJCE emitirá um "Termo de Aceite do Treinamento".

5.3.8.28. No prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos treinamentos, a Contratada deverá

fornecer o Certificado de Participação para os colaboradores que o concluírem, desde que tenham o aproveitamento mínimo exigido pelo programa.

5.3.8.29. A infraestrutura e os equipamentos necessários a realização dos treinamentos serão providenciados pelo TJCE.

5.3.9. **Serviços de Manutenção**

5.3.9.1. Os Serviços de Manutenção deverão contemplar todos os elementos de software da solução, incluindo a manutenção evolutiva/perfectiva, manutenção adaptativa, integração de sistemas e atualização de versões unificadas, compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades nos módulos contratados, sem qualquer ônus adicional para o TJCE, responsabilizando-se, a Contratada, por manter as licenças permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destina.

5.3.9.1.1. Manutenção evolutiva e perfectiva de caráter funcional: intervenção na Solução, visando à construção de novas funcionalidades e integrações demandadas pelo TJCE, inovações realizadas pela Contratada e novas funcionalidades incorporadas pela Contratada à Solução e disponibilizadas em novas versões.

5.3.9.1.2. Manutenção evolutiva de caráter legal: intervenção na Solução, visando à adequação da mesma, às normas nacionais, e outras definições legais e normativas do TJCE, CNJ, dentre outras.

5.3.9.1.3. Manutenção adaptativa: evoluções ou substituição das linguagens de programação, framework e demais componentes de softwares básicos dos sistemas que a Contratada venha a promover na arquitetura, compatibilização do sistema com as novas versões dos componentes de hardware e software do ambiente tecnológico do TJCE incluindo sistemas operacionais, banco de dados, servidores de aplicação, browsers, balanceadores de carga, sistemas de armazenamento de dados, e periféricos.

5.3.9.1.4. Atualização de versões unificadas: versões de atualização do(s) software(s) fornecido(s) disponibilizadas pelo fabricante da Solução de forma unificada para um conjunto de clientes.

5.3.9.1.5. As manutenções evolutiva, perfectiva, adptativa deverão contemplar as integrações da Solução aos diversos sistemas do TJCE, bem como aos sistemas externos considerando no mínimo os seguintes órgãos:

5.3.9.1.5.1. ANS - Agência Nacional de Saúde.

5.3.9.1.5.2. Banco do Brasil - Validação dos dados de PIS/PASEP.

5.3.9.1.5.3. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT (base adquirida) - Validação de endereços através do CEP.

5.3.9.1.5.4. Entidades Bancárias - para fins de remessa de informações para crédito da folha de pagamento (geração de fita) e para o demonstrativo de pagamento (contracheque) no terminal bancário – Banco de Brasília, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e outros

5.3.9.1.5.5. Ministério da Previdência: SISOB – Sistema de Óbitos e SIPREV – Sistema de Previdência.

5.3.9.1.5.6. Ministério do Trabalho e Emprego: RAIS.

5.3.9.1.5.7. Receita Federal do Brasil: DIRF e e-social

5.3.9.1.5.8. Tribunal Superior Eleitoral – TSE - Validar regularidade eleitoral e inelegibilidade.

5.3.9.1.5.9. Demais sistemas identificados durante a implantação da Solução de TI.

5.3.9.2. A manutenção compreenderá todas as funcionalidades da Solução adquirida, tanto as descritas neste Estudo Técnico Preliminar, quanto as contempladas nos manuais e demais documentos técnicos, incluindo as funcionalidades incorporadas à Solução e as atualizações de versões de software.

5.3.9.3. A criação de novos módulos da Solução, caso necessário, será executada através dos Serviços sob Demanda. Após implantação em produção os novos módulos serão incorporados à Solução e mantidos sem quaisquer custos adicionais para o TJCE.

5.3.9.4. As demandas serão formalizadas e acompanhadas através da abertura de chamado técnico em Portal de gerenciamento de chamados da Contratada, conforme procedimentos dispostos no Anexo II - Gestão de Chamados.

5.3.9.5. O TJCE cadastrará os chamados técnicos fornecendo as informações básicas sobre a demanda, bem como a definição do nível de severidade para sua implementação.

5.3.9.6. O nível de severidade do chamado será atribuído exclusivamente pelo TJCE com base na criticidade e complexidade da demanda, assim como nos prazos definidos em legislação e normativos.

5.3.9.7. A Contratada deverá garantir que o TJCE efetue um número ilimitado de chamados de manutenção durante a vigência do Contrato, sem ônus adicional.

5.3.9.8. Para cada demanda registrada, a Contratada deverá elaborar um Documento de Visão da Demanda que conterá a análise e definição das necessidades e as características gerais da nova funcionalidade requerida na Solução, devendo conter no mínimo: objetivos, descrição do produto, requisitos funcionais, fluxo, proposta de resolução, bem como o cronograma de execução e o prazo de entrega.

5.3.9.9. Os prazos para atendimento das demandas serão contados a partir da abertura do chamado.

5.3.9.10. Os serviços manutenção evolutiva/perfectiva deverão ser executados nos seguintes prazos:

Nível de severidade	Tempo máximo para disponibilização da demanda em ambiente de homologação
Zero	05 dias úteis
Um	10 dias úteis
Dois	15 dias úteis
Três	20 dias úteis

5.3.9.11. Os serviços manutenção adaptativa deverão ser executados nos seguintes prazos:

Componentes	Tempo máximo para disponibilização da demanda em ambiente de homologação
Browsers	20 dias úteis
Demais componentes da solução	40 dias úteis

5.3.9.12. As funcionalidades descritas no Documento de Visão do Projeto serão incorporadas à Solução e constituirão parte integrante do Contrato.

5.3.9.13. Os serviços de Serviços de Manutenção poderão ser executados presencialmente ou remotamente, nas dependências do TJCE ou da Contratada.

5.3.9.14. A Contratada deverá manter durante toda a vigência do contrato equipe técnica nas dependências do TJCE durante o expediente forense contendo no mínimo um profissional com perfil de Analista de Negócio, conforme Anexo IV – Perfis e Qualificações Profissionais, considerando a execução mínima de oito horas de prestação de serviço diariamente.

5.3.9.15. O controle dos serviços executados de forma presencial será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE, por cada colaborador da Contratada que esteja prestando serviço nas dependências do TJCE, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia.

5.3.9.16. Devido ao fato da prestação destas atividades serem presenciais, estas devem ser pausadas nos momentos em que não estiverem sendo executadas.

5.3.9.17. Ao final de cada mês, a apuração dos serviços realizados de forma presencial será realizada de acordo com o somatório das horas registradas no mês na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE, que será utilizado para cálculo dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

5.3.9.18. A cada nova liberação de versão ou release, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, a Contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades

implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.

5.3.9.19. A disponibilização da demanda em ambiente de homologação inclui a entrega do Plano de Mudança de Liberação, conforme modelo constante do Anexo VI - Plano de Mudança e Liberação.

5.3.9.20. A Contratada deverá possuir acesso a recursos técnicos providos pela fabricante da Solução, tais como, manuais, bases de conhecimento, atualizações, componentes, correções, etc.

5.3.9.21. Deverá estar incluída na manutenção da Solução o monitoramento dos resultados, além da integridade do software e da plataforma em que a mesma foi construída.

5.3.9.22. As atualizações das versões unificadas da Solução deverão seguir os seguintes procedimentos:

5.3.9.22.1. A Contratada deverá disponibilizar a atualização das versões do(s) software(s) fornecido(s), sempre que o fabricante do sistema liberar novas versões da Solução para seus clientes, sem ônus adicional, em até 15 (quinze) dias úteis após a liberação.

5.3.9.22.2. Para cada pacote de atualização liberado pelo fabricante, a Contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive dos manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.

5.3.9.22.3. O TJCE deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas.

5.3.9.22.4. A Contratada deverá informar ao TJCE sobre a descoberta de erros detectados no software durante a vigência do Contrato, devendo divulgar ao TJCE suas descrições e seus possíveis impactos.

5.3.9.22.5. A Contratada deverá comunicar ao TJCE a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam disponíveis para download.

5.3.9.22.6. A atualização das licenças de software poderão incluir:

5.3.9.22.6.1. atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador);

5.3.9.22.6.2. atualizações fiscais, legais e reguladoras;

5.3.9.22.6.3. scripts de atualização;

5.3.9.22.6.4. versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidades escolhidas e atualizações de documentação.

5.3.10. **Serviços de Suporte Técnico**

5.3.10.1. O serviço de suporte técnico compreende as atividades realizadas pela Contratada com o objetivo de manter a Solução em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a erros, compreendendo:

5.3.10.1.1. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração da Solução, sobre as características e utilização dos sistemas.

5.3.10.1.2. Orientação à instalação e à configuração a Solução no ambiente de servidores de aplicação, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e demais componentes necessários ao funcionamento da Solução.

5.3.10.1.3. Orientação sobre configurações da Solução, incluindo a configuração de parâmetros e demais requisitos dos sistemas necessários ao seu adequado funcionamento, com explicação do impacto e das regras de negócio associadas a cada parâmetro.

5.3.10.1.4. Orientações relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação da Solução.

5.3.10.1.5. Orientação quanto às melhores práticas para personalização da Solução adquirida.

5.3.10.1.6. Orientação para solução de problemas de desempenho das configurações da Solução

5.3.10.1.7. Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.

5.3.10.1.8. Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões da Solução adquirida.

5.3.10.1.9. Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do TJCE possa registrar e classificar os chamados dos usuários da Solução e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes.

5.3.10.1.10. Correção de erros ou falhas provocadas pela implementação incorreta de funcionalidades previamente definidas, construção de rotinas para correção de imperfeições no sistema, quer seja da implementação das regras de negócio ou de correção de dados no Banco de Dados da Solução, ou seja, recolocar a Solução em pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados.

5.3.10.1.11. Correção de erros de integrações oriundos de falhas de comunicação com outros sistemas.

5.3.10.1.12. Execução de ações, proativas e/ou reativas, utilizando-se de coleta de dados estatísticos e indicadores de operação da Solução e de seus componentes, por meio de ferramentas próprias, visando a realização das atividades previstas no serviço de suporte técnico. Caso haja a identificação de erros, a Contratada verificará seu grau de impacto futuro na operação da Solução, abrindo o respectivo chamado com a descrição do evento,

devendo disponibilizar a solução de contorno, quando aplicável, investigar a causa raiz do erro e encaminhar as ações técnicas necessárias para solução definitiva.

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

5.3.10.3. Os serviços de suporte técnico consistem em um registro para abertura de chamados, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto a questões funcionais e técnicas relacionadas a instalação, configuração, suporte, customização e utilização da Solução.

5.3.10.4. A execução dos serviços de suporte técnico deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Fortaleza), por sistema de acompanhamento WEB/remoto, ou ainda, on-site, nas dependências do TJCE, caso a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado, conforme procedimentos dispostos no Anexo II - Gestão de Chamados.

5.3.10.5. A Contratada deverá garantir que o TJCE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do Contrato, sem ônus adicional.

5.3.10.6. A Contratada deverá manter disponível a estrutura de pesquisa em base de conhecimento de resolução de problemas e documentos técnicos disponibilizada pelo fabricante da Solução adquirida e/ou pela Contratada.

5.3.10.7. Os chamados para os serviços de Suporte Técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado no tocante ao pleno estado de funcionamento da Solução, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração, otimização e atualização.

5.3.10.8. Os chamados serão classificados, conforme os seguintes níveis de severidade:

Nível	Descrição
Zero	Incidente que acarrete a paralisação total do sistema
Um	Incidente que acarrete paralisação de funcionalidades críticas do sistema ou comportamento grave de dados, processos ou ambiente
Dois	Incidente que acarrete paralisação parcial do sistema ou comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente
Três	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente

5.3.10.9. Os chamados dos serviços de Suporte Técnico deverão ser solucionados nos prazos estabelecidos na tabela a seguir:

Nível	Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado (horas corridas)

Zero	04 horas
Um	08 horas
Dois	36 horas
Três	72 horas

5.3.10.10. A severidade do chamado será atribuída exclusivamente pelo TJCE no momento da abertura do chamado.

5.3.10.11. Caso haja a necessidade de utilizar resoluções de contorno para o restabelecimento da Solução, a Contratada deverá fornecer ao TJCE, durante o prazo de resolução, o seu plano de ações.

5.3.10.11.1. Caso a solução de contorno seja aceita pelo TJCE, a Contratada poderá solicitar reclassificação do chamado para uma severidade inferior, porém os prazos de atendimento não serão suspensos durante a análise da solicitação.

5.3.10.12. As solicitações classificadas com severidade dois ou três, quando não solucionadas no prazo definido, poderão ser automaticamente escaladas para a severidade um, sendo que os prazos de atendimento e resolução do problema, bem como as penalidades previstas deverão ser automaticamente ajustados para o novo nível.

5.3.10.13. O atendimento aos chamados de orientações sobre a utilização e sobre o ambiente operacional da Solução e esclarecimentos de dúvidas deverão seguir o prazo estabelecido na tabela abaixo:

Chamado	Prazo
Orientações sobre o ambiente operacional	05 dias úteis
Esclarecimento de dúvidas sobre a utilização e configuração da Solução	04 horas úteis

5.3.11. **Serviços Sob Demanda**

5.3.11.1. Consiste no desenvolvimento da primeira versão de um novo módulo da Solução compreendendo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes e implantação de sistemas a partir de especificações estabelecidas pelo TJCE. Faz parte ainda do projeto de desenvolvimento a migração ou carga inicial de dados.

5.3.11.2. Os novos módulos da Solução deverão ser desenvolvidos em formato web.

5.3.11.3. Os novos módulos desenvolvidos serão incorporados à Solução e constituirão parte integrante do Contrato, portanto serão suportados pelos Serviços de Manutenção e Suporte Técnico sem quaisquer custos adicionais ao TJCE.

5.3.11.4. As demandas serão formalizadas através do Documento de Visão da Demanda que

conterá a análise e definição das necessidades e as características gerais da nova funcionalidade requerida na Solução, devendo conter no mínimo: objetivos, descrição do produto, requisitos funcionais, fluxo, proposta de resolução, custo estimado, bem como o cronograma de execução e o prazo de entrega.

5.3.11.5. As solicitações de demandas deverão ser registradas e acompanhadas em Portal de gerenciamento de chamados, conforme disposto no Anexo II - Gestão de Chamados.

5.3.11.6. Os prazos e os custos dos serviços sob demanda, serão estimados através da contagem de Pontos de Função que será efetuada de forma Estimativa.

5.3.11.7. Os custos dos serviços sob demanda serão recalculados ao final da implementação da demanda através da contagem de Pontos de Função que será efetuada de forma Detalhada.

5.3.11.8. A Contagem Estimativa será realizada através da técnica de Contagem Estimada definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Association).

5.3.11.9. A Contagem Detalhada será realizada conforme a metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens versão 4.3 (Counting Practices Manual Release 4.3) ou superior, publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group) e disponibilizado no Brasil pelo BFPUG (Brazilian Function Points Users Group).

5.3.11.10. Onde não for possível a utilização das técnicas citadas nos itens 5.3.11.8 e 5.3.11.9 será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP versão 2.1 ou superior;

5.3.11.11. O TJCE adotará a Tabela de Itens Não Mensuráveis, conforme Anexo III - Tabela de Itens Não Mensuráveis, para apuração da equivalência em pontos de função de atividades não passíveis de mensuração pela técnica de Análise de Pontos de Função. A quantidade de pontos de função equivalente aos itens não mensuráveis será obtida pela multiplicação da base de Cálculo pelo Fator de Equivalência em PF.

5.3.11.12. Caso a quantidade de pontos de função da Contagem Detalhada seja maior que a quantidade de pontos de função da Contagem Estimada, o pagamento efetivo dos serviços sob demanda estará limitado a uma diferença máxima de 30% (trinta por cento) do quantitativo estimado.

5.3.11.13. Os serviços sob demanda serão contratados no regime de empreitada por preço unitário, com pagamento por mensuração dos resultados, quantificados em Pontos de Função (PF).

5.3.11.14. As contagens de pontos de função serão realizadas e assinadas por profissional da Contratada com o perfil especificado no item 3, Anexo IV – Perfis e Qualificações Profissionais e deverão ser validadas pelo TJCE.

5.3.11.15. Quando observadas divergências superiores a 12,5% entre a Contratada e o TJCE na

quantificação dos serviços a serem realizados, poderá ser admitida a participação de profissional especializado externo, com certificação CFPS, ou empresa especializada, sendo remunerado pela Contratada. Caso as divergências sejam inferiores a 12,5% ou a Contratada não opte por contratar serviço especializado, prevalecerá a contagem apurada pelo TJCE.

5.3.11.16. Os prazos máximos para atendimento da demanda deverão seguir a tabela abaixo relacionada, contados a partir da abertura do chamado pelo TJCE.

Tamanho do Projeto em Pontos de Função	**Prazo máximo para conclusão da OS (em dias corridos)**
50	67 dias
100	108 dias
200	135 dias
300	153 dias
400	168 dias
500	180 dias
600	192 dias
700	201 dias
800	210 dias
900	219 dias
1000	225 dias

5.3.11.17. O prazo para conclusão da demanda será contabilizado a partir da abertura do chamado até a disponibilização do pacote de instalação do projeto de software pela Contratada no ambiente de produção do TJCE, contabilizando o prazo de todas as atividades realizadas pela Contratada até a geração do pacote final em produção, realizado após o aceite do pacote de homologação pelo TJCE.

5.3.11.18. Para demandas inferiores a 50 Pontos de Função, o prazo máximo será determinado em dias corridos. O número de dias do prazo máximo será obtido pela multiplicação da quantidade de Pontos de Função por 1,34 (um inteiro e trinta e quatro centésimos) com arredondamento para o inteiro imediatamente superior.

5.3.11.19. No caso de quantidades de Pontos de Função intermediárias aos valores da tabela, o prazo máximo será determinado por interpolação na tabela.

5.3.11.20. Os prazos de execução da demanda serão suspensos pela quantidade de dias em que o chamado estiver aguardando uma ação do TJCE para homologação do Documento de Visão e homologação de versão.

5.3.11.21. Nos demais casos a suspensão só poderá ocorrer por determinação do TJCE.

5.3.11.22. Prazos superiores aos definidos no subitem 5.3.11.16 Tabela de Prazos para Conclusão de uma demanda poderão ser admitidos em caráter excepcional e a critério do TJCE quando condições supervenientes venham a interferir no andamento do serviço.

5.3.11.23. O não atendimento aos prazos estipulados no item 5.3.11.16 implicará em aplicação de penalidades estipuladas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

5.3.11.24. Os serviços sob demanda descritos no Documento de Visão do Projeto poderão ser executados presencialmente ou remotamente, nas dependências do TJCE ou da Contratada.

5.3.11.25. O TJCE, caso necessário, poderá definir a qualquer tempo, pontos de controle para uma demanda. Estes pontos de controle serão reuniões onde deverão ser apresentados artefatos produzidos ou em produção e checados se estão em conformidade com o serviço demandado. O TJCE deverá agendar esta reunião no mínimo com 2 (dois) dias úteis de antecedência.

5.3.11.26. No final da execução de cada demanda, a Contratada fará seu respectivo fechamento, detalhando os serviços executados e o respectivo quantitativo de pontos de função consumidos, considerando as métricas de prazo e custo definidas no item 5.3.11.16.

5.3.11.27. As demandas devem ser apresentadas, obrigatoriamente, com anexo detalhando a execução dos serviços. Este anexo (boletim de execução dos serviços) deve apresentar o detalhamento dos serviços executados e as quantidades de pontos de função utilizadas.

5.3.11.28. Os serviços de desenvolvimento seguirão as seguintes fases, onde couber:

Fase do Projeto	Percentual de Esforço
Especificação Funcional	25 %
Especificação Técnica	10 %
Implementação e Testes	55 %
Homologação	5 %
Implantação	5 %

5.3.11.29. A Contratada deverá aceitar, a qualquer tempo, o pedido de suspensão ou cancelamento da demanda por parte do TJCE.

5.3.11.30. O TJCE deverá à Contratada apenas o valor relativo ao percentual das fases que tiveram todos os artefatos produzidos por completo, de acordo com a tabela do item 5.3.11.28 até o dia do cancelamento.

5.3.11.31. As demandas suspensas ou canceladas poderão ser retomadas do ponto onde pararam, a critério do TJCE, sendo que os serviços executados antes da suspensão ou cancelamento e já pagos não serão mais devidos.

5.3.11.32. As demandas de mudança de requisitos após o início do desenvolvimento de um novo

módulo serão consideradas contagens à parte da contagem do projeto de desenvolvimento e devem considerar as funcionalidades antes da mudança.

5.3.11.33. Será apurado o esforço realizado no processo de desenvolvimento da funcionalidade até o momento da solicitação de mudança de requisitos. Considerando artefatos produzidos por completo. Aplica-se o percentual da fase do processo de desenvolvimento, conforme item 5.3.11.28, até o momento da mudança de requisito.

5.3.11.34. Para mudança de requisito que venha a Alterar Funcionalidade: 50% do PF Desenvolvido X % da Fase Concluída.

5.3.11.35. Para mudança de requisito que venha a Desistir:

5.3.11.35.1. De Incluir: 130% do PF Desenvolvido X %Fase Concluída

5.3.11.35.2. De Alterar: 80% do PF Desenvolvido X %Fase Concluída

5.3.11.35.3. De Excluir: 30% do PF Desenvolvido X %Fase Concluída

5.3.11.36. A distribuição de esforço segue a seguinte tabela do item 5.3.11.28 que estabelece os percentuais por fase, de forma a permitir a contagem de mudança de requisito conforme o estágio do projeto.

5.3.11.37. A demanda objeto de alterações terá planilha estimada de ponto de função ajustada e prazo recalculado, considerando o prazo do chamado de retrabalho, através de um acordo entre a Contratada e o TJCE.

5.3.12. **Ambiente Tecnológico da Solução**

5.3.12.1. 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.

5.3.12.2. A Contratada deverá utilizar a infraestrutura de hardware, sistema operacional, software básico e de comunicação existente e disponível no ambiente operacional do TJCE, conforme Anexo V – Ambiente Tecnológico.

5.3.12.3. Quaisquer licenças ou produtos adicionais necessários ao correto funcionamento da Solução deverão ser fornecidos aos TJCE sem quaisquer custos adicionais.

5.3.12.4. 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.

5.3.12.5. Ambiente de testes: ambiente utilizado pelo TJCE, 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 erros encontrados e tratados nas versões de correção do

Sistema.

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

5.3.12.7. Ambiente de homologação: ambiente em que o TJCE valida as novas versões do Sistema, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações do ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.

5.3.12.7.1. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões da Solução ainda não disponibilizadas em produção.

5.3.12.7.2. O TJCE, dependendo da necessidade de atendimento do fluxo de homologação das versões da Solução, poderá criar ambiente secundário com as mesmas características do ambiente primário.

5.3.12.8. Ambiente de produção: ambiente de uso do TJCE, em que a Solução é efetivamente colocada em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.

5.3.12.9. A Contratada deverá fornecer no momento da instalação da Solução, bem como manter atualizadas, rotinas com as instruções necessárias para que a equipe do TJCE possa criar os ambientes operacionais sem necessidade de intervenção da Contratada.

5.3.13. **Requisitos de Segurança da Informação**

5.3.13.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos, bem como executar os serviços com base nas boas práticas de segurança da informação.

5.3.13.1.1. O TJCE comunicará à Contratada as alterações 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.

5.3.13.2. As atividades previstas neste Estudo Técnico, executadas através de comunicação remota, deverão utilizar conexão segura entre a rede da Contratada e a do TJCE.

5.3.13.3. A Contratada será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) do TJCE.

5.3.13.4. O acesso remoto aos ambientes do TJCE pela Contratada se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.

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

5.3.13.6. A Contratada terá acesso autorizado aos ambientes de teste, homologação e treinamento para todos os seus funcionários cadastrados.

5.3.13.7. O acesso ao ambiente de produção do TJCE deverá seguir os seguintes procedimentos:

5.3.13.7.1. Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção do TJCE, visando atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à Solução, 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.

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

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

5.3.13.7.4. 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.

5.3.13.7.5. 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 da Solução, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJCE.

5.3.13.7.5.1. Constatado o prejuízo à Solução 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.

5.3.13.8. O TJCE poderá realizar testes de invasão ou penetração na solução em busca de falhas e vulnerabilidades com o objetivo de avaliar a segurança da solução.

5.3.13.9. O TJCE poderá optar por um ou mais padrões internacionais de Testes de Invasão, como NIST 800-42, OWASP, OSSTMM e ISSAF/PTF.

5.3.13.10. As equipes de desenvolvimento e segurança da informação do TJCE definirão os padrões e ferramentas a serem utilizados nos testes. Falhas e vulnerabilidades identificadas durante os testes deverão ser analisadas e corrigidas pela Contratada.

5.3.13.10.1. As falhas e vulnerabilidades identificadas serão tratadas como erro, cabendo a Contratada obedecer aos procedimentos descritos no 5.3.10. Serviços de Suporte

Técnico.

5.3.14. **Procedimentos de Mudança e Liberação**

5.3.14.1. Após a entrada em produção, toda mudança na Solução, seja decorrente do serviço de implantação, dos serviços de manutenção e suporte técnico ou serviços de desenvolvimento sob demanda, deverá ser submetida à aprovação do Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do TJCE. É responsabilidade do CCM aprovar a liberação das futuras mudanças na Solução, subsidiado por relatório da Contratada, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

5.3.14.2. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente o CCM poderá solicitar informações adicionais à Contratada, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.

5.3.14.3. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

5.3.14.4. Todos os itens de configuração serão registrados no Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) pelo TJCE (softwares, rotinas, etc.), conforme descrito no Anexo XII – Documentação Técnica. portanto a documentação disponibilizada no pacote de liberação originador pela Contratada deverá possibilitar o levantamento da trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução, os itens de configuração afetados e os usuários que autorizaram a implantação.

5.3.14.5. Transição para Produção - Gerenciamento da Configuração e de Itens de Configuração

5.3.14.5.1. A CONTRATADA deve repassar ao TJCE toda a documentação necessária para alimentar seu Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) permitindo a criação e manutenção base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

5.3.14.5.2. A documentação disponibilizada pela Contratada deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.

5.3.14.5.3. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela Contratada deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação

indicados neste documento.

5.3.14.5.4. A Contratada, no escopo do serviço de implantação, deve criar diagrama de implantação, que documente o ambiente computacional instalado, mantendo-o atualizado, no escopo dos serviços de manutenção e suporte técnico, com informações detalhadas sobre cada item de configuração e com links que levem às interfaces de monitoramento dos respectivos itens.

5.3.14.6. Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação

5.3.14.6.1. A Contratada deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação, manutenção e suporte técnico.

5.3.14.6.2. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado.

5.3.14.6.3. A implantação das mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura, devendo seguir o seguinte fluxo:

5.3.14.6.3.1. A Contratada abrirá uma Requisição de Mudança (RDM) na ferramenta de gerenciamento de mudanças e liberação do TJCE, inserindo o Plano de Mudança e Liberação (PML), conforme modelo constante do Anexo VI - Plano de Mudança e Liberação.

5.3.14.6.3.2. O TJCE procederá a determinação de prioridade, classificação da RDM e análise de aceitabilidade.

5.3.14.6.3.3. O TJCE revisará o PML e procederá com a aprovação da RDM pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM), constituído pelos grupos aprovadores da mudança.

5.3.14.6.3.4. O TJCE implantará a mudança na data aprovada pelo CCM.

5.3.14.6.3.5. O TJCE revisará da mudança.

5.3.14.6.3.6. 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.

5.3.14.6.3.7. 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 nos períodos excepcionais (fora do horário padrão) para apoiar o TJCE na execução da mudança.

5.3.14.6.3.8. Uma vez iniciada, a mudança deverá ser executada de forma ininterrupta.

5.3.14.6.3.9. A Contratada deverá manter equipe de plantão desde o início da janela de atualização informado até o término da sua execução.

5.3.14.6.4. O processo de mudança e liberação, assim como os modelos da documentação, incluindo o PML, poderão ser alterados, a qualquer momento, pelo TJCE, devendo a Contratada ajustar-se no prazo máximo de 30 dias.

5.3.15. **Disponibilização e implantação da Solução**

5.3.15.1. Deverá ser realizada até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do Contrato, na Sede do TJCE, uma reunião de alinhamento, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

5.3.15.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao TJCE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

5.3.15.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

5.3.15.1.3. receber o repasse de informações a respeito dos sistemas corporativos do TJCE;

5.3.15.1.4. apresentar um número de telefone que possibilite ligações para sua central de suporte técnico e o endereço de e-mail para fins de abertura, acompanhamento de chamados e resolução de dúvidas sobre a Solução;

5.3.15.1.5. apresentar um cronograma de implantação da Solução contendo todas as etapas, incluindo, ainda, os treinamentos;

5.3.15.1.6. apresentar o modelo do Relatório de Acompanhamento de Atendimento dos serviços Manutenção e Suporte Técnico da Solução, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;

5.3.15.1.7. entregar os documentos assinados: Anexo VII - Termo de Compromisso, Anexo VIII - Termo de Ciência e Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).

5.3.15.2. O TJCE fará a análise do cronograma de implantação da Solução e do modelo de Relatório de Acompanhamento de Atendimento apresentado pela Contratada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

5.3.15.3. Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes no cronograma e no modelo de Relatório, a Contratada terá o prazo de até 5 (cinco) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pelo TJCE, para reapresentá-los.

5.3.15.4. Após as alterações/ajustes, caso haja necessidade, o Gestor do Contrato aprovará o cronograma de implantação da Solução e o modelo de Relatório de Acompanhamento de Atendimento apresentados pela Contratada.

5.3.15.5. Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Gestor do Contrato e pela Contratada.

5.3.15.6. A Contratada, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil

após aprovação pelo Gestor do Contrato da documentação entregue na reunião de alinhamento, deverá apresentar ao TJCE o Plano de Implantação da Solução, bem como:

5.3.15.6.1. efetuar avaliação inicial dos procedimentos do TJCE, determinando e documentando seu estado;

5.3.15.6.2. com base na avaliação, propor a aderência às melhores práticas de configuração da Solução, detalhando-as;

5.3.15.6.3. propor e detalhar alterações, inclusões ou exclusões dos requisitos definidos neste documento e seus anexos que otimizem e racionalizem os procedimentos executados pelo TJCE, desde que mantido o escopo das funcionalidades. Caso as sugestões sejam acatadas pelo TJCE, os novos requisitos serão incorporados à Solução e deverão compor sua entrega.

5.3.15.6.4. apresentar o cronograma detalhado das atividades, em consonância com o cronograma apresentado na reunião de alinhamento, apontando as fases de preparação, instalação, customização, migração de dados, integrações com outros sistemas, treinamento, estabilização e transição para o estado operacional, detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Solução contratada, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados.

5.3.15.7. O Plano de Implantação da Solução deverá conter todos os módulos da Solução.

5.3.15.8. O Plano de Implantação da Solução, ajustado e detalhado, deverá estar particionado em módulos, de modo a obter maior paralelismo entre as atividades e funcionalidades da Solução.

5.3.15.9. O TJCE fará análise do Plano de Implantação da Solução apresentado pela Contratada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

5.3.15.10. Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes no Plano de Implantação da Solução, a Contratada terá o prazo de até 5 (cinco) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pelo TJCE, para reapresentá-lo.

5.3.15.11. Após as alterações/ajustes necessários, o Gestor do Contrato aprovará o Plano de Implantação da Solução, o qual fará parte integrante do Contrato.

5.3.15.12. A Contratada deverá apresentar ao TJCE o Certificado de Licenciamento da Solução fornecido pelo fabricante da Solução, bem como pelos fabricantes de todos os componentes que necessitarem de licenciamento, em até 20 (vinte) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

5.3.15.12.1. Certificado de Licenciamento da Solução deverá conter o detalhamento da Solução, incluindo os módulos e componentes, bem como a forma de licenciamento por tempo indeterminado e para uma quantidade ilimitada de usuários.

5.3.15.13. A Contratada deverá instalar as licenças e todos os componentes da Solução em ambiente de homologação disponibilizado pelo TJCE fornecendo a Declaração de Disponibilização das Licenças, em até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

5.3.15.14. A Contratada deverá apresentar ao TJCE a Declaração de Disponibilização da Solução, nos seguintes prazos e módulos implantados:

5.3.15.14.1. até 120 (cento e vinte) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução deverá disponibilizar a ETAPA 1, contendo:

5.3.15.14.1.1. Módulo eSocial;

5.3.15.14.2. até 210 (duzentos e dez) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução deverá disponibilizar a ETAPA 2, contendo:

5.3.15.14.2.1. Módulo Cadastro;

5.3.15.14.2.2. Módulo Ocorrências Funcionais

5.3.15.14.2.3. Módulo Rotinas de Folha de Pagamento;

5.3.15.14.2.4. Módulo Simulação da Folha de Pagamento;

5.3.15.14.3. até 270 (duzentos e setenta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução deverá disponibilizar a ETAPA 3, contendo:

5.3.15.14.3.1. Módulo Portal da Transparência;

5.3.15.14.3.2. Módulo Auditoria;

5.3.15.14.3.3. Módulo Ponto e Controle de Frequência Eletrônica;

5.3.15.14.3.4. Módulo de Afastamento Voluntário

5.3.15.14.3.5. Módulo Controle de Cargos Efetivos, em Comissão;

5.3.15.14.3.6. Módulo Averbação de Tempo de Serviço, Aposentadoria e Abono de Permanência;

5.3.15.14.3.7. Módulo Cessão de Entrada e Saída de servidores;

5.3.15.14.3.8. Módulo Gerenciamento e solicitação de férias;

5.3.15.14.3.9. Módulo Portal do Servidor/Magistrado

5.3.15.14.3.10. Módulo Diárias;

5.3.15.14.4. até 360 (trezentos e sessenta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil

após a aprovação do Plano de Implantação da Solução deverá disponibilizar a ETAPA 4, contendo:

5.3.15.14.4.1. Módulo Relatórios;

5.3.15.14.4.2. Módulo Solicitação de Substituição de Cargo Comissionado;

5.3.15.14.4.3. Módulo Movimentação e Controle de Servidores e Magistrados;

5.3.15.14.4.4. Módulo Atualização Cadastral;

5.3.15.14.4.5. Módulo Área da Saúde.

5.3.15.14.5. até 450 (quatrocentos e cinquenta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução deverá disponibilizar a ETAPA 5, contendo:

5.3.15.14.5.1. Módulo Licença Prêmio;

5.3.15.14.5.2. Módulo Adicional de Qualificação;

5.3.15.14.5.3. Módulo Planejamento e Gestão Estratégica de Pessoas;

5.3.15.14.5.4. Módulo Mediação Organizacional e Gestão de Conflitos;

5.3.15.14.5.5. Módulo Consignatárias

5.3.15.14.5.6. Módulo Consignações

5.3.15.14.5.7. Módulo Nomeações para Cargo Comissionado;

5.3.15.14.5.8. Módulo Concursos;

5.3.15.14.5.9. Módulo Desenvolvimento por Competência;

5.3.15.14.5.10. Módulo Avaliação de Desempenho com Foco em Competências;

5.3.15.14.5.11. Módulo Treinamento & Desenvolvimento (T&D);

5.3.15.14.5.12. Módulo Homologação do Estágio Probatório;

5.3.15.14.5.13. Módulo Concurso de Remoção;

5.3.15.14.5.14. Módulo Progressão e Promoção;

5.3.15.14.5.15. Conversão de todos os módulos da solução para o formato web.

5.3.15.15. Entende-se por disponibilização da Solução, sua implantação incluindo todos os requisitos definidos neste Estudo Técnico e seus Anexos, parametrização, configuração, customização, integração com outros sistemas, migração das informações dos sistemas legados em uso pelo TJCE e entrega da documentação descrita no Anexo XII – Documentação Técnica.

5.3.15.15.1. Serão aceitas entregas que a) empreguem mais de uma linguagem de codificação; ou possuam mais de um tipo de interface; b) contemplem navegação web parcial para determinados requisitos funcionais, e com outras funcionalidades com execução via desktop (ex. arquitetura cliente-servidor de aplicação); c) possuam mais de um núcleo

com módulo(s) WEB e módulo(s) DESKTOP (cliente-servidor). Entretanto, ao término dos serviços de customização e implementação final da Solução, conforme definido no item 3.5.15.15.4.13, esta deverá obrigatoriamente atender todas as especificações deste Termo de Referência, incluindo todos os requisitos previstos no Anexo I - Requisitos Funcionais e Não-funcionais.

5.3.15.16. A migração das informações dos sistemas legados deverá obedecer aos procedimentos dispostos no Anexo XI – Migração de Dados.

5.3.15.17. O TJCE fará a análise da Solução disponibilizada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

5.3.15.18. Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes da Solução, a Contratada terá o prazo de até 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pelo TJCE, para reapresentá-la.

5.3.15.19. Após as alterações/ajustes, caso haja necessidade, o Gestor do Contrato aprovará a Solução apresentada pela Contratada.

5.3.15.20. A Solução deverá ser implantada em ambiente de produção no mesmo dia da apresentação da Declaração de Disponibilização da Solução.

5.3.15.21. A Solução e todos os seus elementos deverão ser instalados e configurados, em termos de desempenho, disponibilidade e segurança, e por técnicos qualificados para este fim, mediante declaração do fabricante da Solução.

5.3.15.22. A Contratada deverá disponibilizar manual eletrônico (PDF) do usuário, contendo os procedimentos de como utilizar a Solução, bem como os itens de menu e o preenchimento das telas com ajuda online dos campos, módulos, subprogramas, comportamentos e erros.

5.3.15.23. A implantação, parametrização presencial da Solução engloba sua configuração pela Contratada em estrutura disponibilizada pelo TJCE, a transferência dos conhecimentos adquiridos no processo de instalação e a parametrização das telas, fornecimento da documentação definida no Anexo XII – Documentação Técnica, formulários e relatórios para a exibição dos dados do TJCE, tais como: Brasão, nome, telefone, endereço do TJCE, organograma e integração ao AD - O Active Directory.

5.3.15.24. Durante a implantação, parametrização, configuração, customização, e migração das informações dos sistemas legados junto ao software, a Contratada será acompanhada por servidores do TJCE, os quais serão instruídos quanto aos prazos, o processo de instalação e as parametrizações necessárias.

5.3.15.25. Os serviços de implantação da Solução serão realizados presencialmente na Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, de segunda a sexta-feira. Esses dias, em caso de

necessidade e a critério do TJCE, poderão ser alterados.

5.3.15.25.1. No caso específico do módulo de folha de pagamento, a Contratada deverá manter a equipe local para acompanhamento da execução da Solução em paralelo com o(s) sistema(s) atual(is) após a disponibilização da Etapa 2. Os resultados dos sistemas deverão ser confrontados pela Contratada. A Contratada emitirá a Declaração de Conformidade após o segundo mês de execução consecutiva sem apresentar discrepâncias de valores, problemas ou erros entre os sistemas atuais e a Solução contratada. A não conformidade entre os sistemas prorroga automaticamente o período de acompanhamento dos processos de trabalho referentes aos requisitos funcionais obrigatórios, até que seja realizada a segunda execução consecutiva sem falhas de execução. A critério do TJCE a Declaração de Conformidade poderá ser aceita com ressalvas e os erros encontrados corrigidos através do serviço de manutenção e suporte técnico.

5.3.15.26. As licenças de software utilizadas na Solução deverão ser ofertadas na modalidade de licenciamento definitivo, ou seja, não poderão ser cobrados quaisquer valores adicionais pelo uso do software e seus componentes.

5.3.15.27. Em caso de necessidade de interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional do TJCE, em decorrência da instalação e configuração da Solução, a parada deverá ser devidamente planejada e acordada com o servidor devidamente designado, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

5.3.16. **Recebimento das licenças e da implantação da Solução**

5.3.16.1. O recebimento das licenças, se dará:

5.3.16.1.1. Provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias consecutivos, após a recebimento do Certificado de Licenciamento da Solução e da Declaração de Disponibilização das Licenças, mediante Termo de Recebimento Provisório por servidor do TJCE;

5.3.16.1.2. Definitivamente, no prazo de até 15 (quinze) dias consecutivos após o recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo elaborado pelo Gestor do Contrato, salvo justificativa fundamentada pelo mesmo, até o limite de 90 (noventa) dias consecutivos, conforme disposto no art. 73, § 3º, da Lei 8.666/93.

5.3.16.2. O recebimento da Solução, considerando as etapas de implantação, se dará:

5.3.16.2.1. Provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias consecutivos, após a recebimento da Declaração de Disponibilização da Solução entregue pela Contratada e da Declaração e Conformidade (somente para a Etapa 2) para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, mediante Termo de Recebimento

Provisório por servidor do TJCE;

5.3.16.2.2. Definitivamente, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após o recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo elaborado pelo Gestor do Contrato, salvo justificativa fundamentada pelo mesmo, até o limite de 90 (noventa) dias consecutivos, conforme disposto no art. 73, § 3º, da Lei 8.666/93.

5.3.16.2.3. O recebimento definitivo da Solução se dará após sua implantação, configuração customização, ajustes, migração de dados e integrações com outros sistemas. No momento em que a Contratada comunicar a conclusão do avençado, caberá à aos fiscais do contrato avaliarem essas condições e, se homologada, comunicar ao Gestor do Contrato para que o mesmo providencie a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.

5.3.16.3. Na hipótese de qualquer divergência aos termos pactuados não ocorrerá o recebimento definitivo, sendo a Contratada notificada para, no prazo de até 15 (quinze) dias consecutivos, contados do recebimento da Notificação, proceder à regularização, sem ônus para o TJCE.

5.3.16.4. Após a regularização pertinente, e contando-se da data de apresentação para apreciação do TJCE, este terá o prazo de até 10 (dez) dias consecutivos para verificação em face dos termos pactuados. Constatada a conformidade, será procedido o recebimento definitivo.

5.3.16.5. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade da Contratada pela Solução contratada, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando de sua utilização.

5.3.16.6. O recebimento definitivo de cada Etapa de Implantação somente ocorrerá após o recebimento definitivo da Etapa imediatamente anterior.

5.3.16.7. Após do primeiro dia útil seguinte ao recebimento definitivo da Solução serão iniciados os serviços de Manutenção e Suporte Técnico para os módulos entregues em cada etapa.

5.4. **Bens e Serviços que Compõem a Solução**

Id	Bem/Serviço	Quanti-dade	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Fornecimento de Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	1	un	R$ 2.241.230,00	R$ 2.241.230,00
2	Adequação, Implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados da Solução adquirida	1	un	R$ 2.817.023,33	R$ 2.817.023,33
3	Treinamento (sob demanda)	500	UST	R$ 226,67	R$ 113.333,33
4	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	48	Mês	R$ 86.354,17	R$ 4.145.000,00

5	Serviço de Desenvolvimento sob demanda	1.000	Pontos por função	R$ 796,67	R$ 796.666,67
Total:					**R$ 10.113.253,33**

5.5. Relação entre a demanda e a quantidade

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Fornecimento de Solução Integrada de Software de Gestão de Pessoas com de licença de uso perpétuo da solução	Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	Un	1
2	Adequação dos requisitos e parametrização da Solução para atender as necessidades do TJCE, migração dos dados dos sistemas legados, integração com os sistemas do TJCE e implantação da Solução	Adequação, Implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados da Solução adquirida	Un	1
3	Treinamento nas funcionalidades da Solução, sob demanda	Treinamento (sob demanda)	UST	500
4	Serviço de manutenção compreendendo manutenção evolutiva/perfectiva, manutenção adaptativa e atualização de versões unificadas, compreendendo o desenvolvimento de novas funcionalidades nos módulos contratados e suporte técnico à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a erros.	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	Mês	48
5	Desenvolvimento de novos módulos da solução compreendendo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes e implantação de sistemas a partir de especificações estabelecidas pelo TJCE.	Serviço de Desenvolvimento sob demanda	Pontos por Função	1.000

5.6. Benefícios Esperados

5.6.1. Substituição de vários sistemas legados por um sistema integrado de gestão de pessoas e folha de pagamento.

5.6.2. Melhor gestão da folha de pagamento, com maior confiabilidade e conformidade no pagamento de benefícios a servidores e magistrados.

5.6.3. Otimização de rotinas de gestão de pessoas pela eliminação de inconsistências e duplicidade de operações.

5.6.4. Maior confiabilidade dos dados utilizados para a tomada de decisão.

5.6.5. Maior segurança das informações armazenadas com rastreabilidade dos procedimentos e incremento das funções de auditoria.

5.6.6. Adoção de práticas modernas de gestão de recursos humanos.

5.6.7. Melhor atendimento aos servidores e magistrados através da disponibilização de portais

específicos, como também através de ferramentas utilizada pela SGP que permitirão identificar situações que requerem atenção e realizar o adequado atendimento.

6. PESQUISA MERCADOLÓGICA

Empresa A					
Id	**Bem/Serviço**	**Quantida-de**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	1	un	R$ 3.440.000,00	R$ 3.440.000,00
2	Adequação, Implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados da Solução adquirida	1	un	R$ 300.000,00	R$ 300.000,00
3	Treinamento (sob demanda)	500	UST	R$ 180,00	R$ 90.000,00
4	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	48	Mês	R$ 90.000,00	R$ 4.320.000,00
5	Serviço de Desenvolvimento sob demanda	1.000	Pontos por função	R$ 890,00	R$ 890.000,00
Total:					**R$ 9.040.000,00**

Empresa B					
Id	**Bem/Serviço**	**Quantida-de**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	1	un	R$ 1.300.000,00	R$ 1.300.000,00
2	Adequação, Implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados da Solução adquirida	1	un	R$ 2.200.000,00	R$ 2.200.000,00
3	Treinamento (sob demanda)	500	UST	R$ 200,00	R$ 100.000,00
4	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	48	Mês	R$ 85.000,00	R$ 4.080.000,00
5	Serviço de Desenvolvimento sob demanda	1.000	Pontos por função	R$ 700,00	R$ 700.000,00
Total:					**R$ 8.380.000,00**

Empresa C					
Id	**Bem/Serviço**	**Quanti-dade**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha	1	un	R$ 1.983.690,00	R$ 1.983.690,00

	de Pagamento				
2	Adequação, Implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados da Solução adquirida	1	un	R$ 5.951.070,00	R$ 5.951.070,00
3	Treinamento (sob demanda)	500	UST	R$ 300,00	R$ 150.000,00
4	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	48	Mês	R$ 84.062,50	R$ 4.035.000,00
5	Serviço de Desenvolvimento sob demanda	1.000	Pontos por função	R$ 800,00	R$ 800.000,00
Total:					**R$ 12.919.760,00**

Aquisição dos fontes - Empresa A					
Id	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Fornecimento de fontes da Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	1	un	R$ 11.220.000,00	R$ 11.220.000,00
Total:					**R$ 11.220.000,00**

Aquisição dos fontes - Empresa B					
Id	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Fornecimento de fontes da Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento	1	un	R$ 19.650.000,00	R$ 19.650.000,00
Total:					**R$ 19.650.000,00**

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 implantação e operação dos sistemas.
Disponibilização de Postos de Trabalho	Devem ser disponibilizados postos de trabalho (Computador, rede, mesas, cadeiras, etc.) para a equipe da Contratada que prestará os serviços nas dependências do TJCE
Disponibilização de recursos do TJCE para gerência do contrato	Devem ser alocados profissionais do TJCE para gerenciamento do contrato e homologações dos serviços prestados.

8. APROVAÇÕES

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior - 201571
Integrante Técnico

Hertz Gomes Fernandes Vieira - 8227
Integrante Técnico

Caroline Moraes Maia – 3051
Integrante Administrativo

Louyse Silveira Araújo - 9262
Integrante Requisitante

Jacqueline Lima Alves - 7774
Integrante Requisitante

Ana Emília Noronha Chaves – 9352
Integrante Requisitante

Fortaleza, 23 de abril de 2019