

# ESTADO DO CEARÁ PODER JUDICIÁRIO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

# AQSETIN201915 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

# 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos continuados de análise, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas de sistemas (atendimento de 3° nível), objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, incluindo as atividades de testes / homologação de sistemas, métricas de software, arquitetura de software, documentação/configuração de sistemas, executados sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste Termo de Referência e seus anexos, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis conforme possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

# 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1. Quantitativo

Id	Demanda Prevista	Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Atividades de suporte técnico de 3° nível, com o atendimento de solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos	ço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	UST-SCB	27.456
2	necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	co Técnico – Ser-	UST-SCA	19.008
3	Atividades de suporte técnico de 3° nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas	ço Técnico – Serviço de Complexi-	UST-SCB-EX	120

	e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os	UST-SCB-EX	
4	incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	co Técnico – Ser-	120

#### 2.2. Natureza do Objeto

- 2.2.1. Verifica-se que o serviço de suporte técnico de 3° nível em sistemas é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresenta características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal N° 10.520/2002, e, portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".
- 2.2.2. Verifica-se também que o serviço de suporte técnico de 3° nível em sistemas constitui demanda de caráter contínuo, uma vez que está vinculada ao atendimento das necessidades que se apresentam rotineiramente para a automatização e melhoria de processos das áreas de negócio do TJCE. Portanto, a necessidade de o TJCE dispor de serviço de sustentação de soluções de software renova a cada ano, o que remete ao entendimento de caracterização de prestação continuada.
- 2.2.3. Não será permitida a participação de cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da contratada que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade.
- 2.2.4. Não será permitida a participação de consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não se aplica ao presente caso.

#### 2.3. Motivação

#### 2.3.1. Situação atual

- 2.3.1.1. Os serviços prestados através do Contrato nº 04/2015 abrangem atendimento de Service Desk, ponto único de contato, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TJCE e usuários externos (advogados, público em geral), onde alguns serviços (informações relativas aos sistemas, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software e sistemas, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota. Neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º Nível é voltado exclusivamente para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura, portanto, o contrato vigente não abrange os serviços especializados para resolução de problemas relativos aos sistemas.
- 2.3.1.2. O TJCE celebrou o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de atender a demanda crescente para execução das atividades de suporte técnico especializado a sistemas, totalizando nos últimos 12 meses aproximadamente 7.350 chamados, com solicitações de serviços para análise e diagnóstico de incidentes e problemas de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, incluindo as atividades de suporte à homologação de sistemas, suporte à validação de métricas e qualidade, suporte à arquitetura de software, suporte a portais e suporte a sistemas de informação.

#### 2.3.2. Descrição da oportunidade ou do problema

- 2.3.2.1. O TJCE implementou através do Contrato nº 04/2015 serviço de suporte presencial de 2º Nível em Sistemas para atendimento de demandas concernentes aos diversos sistemas judiciais, administrativos e corporativos utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará. Dentre as atividades realizadas estão o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre incidentes e requisições de serviços solicitados, bem como sobre problemas, e orientação aos usuários sobre a utilização dos sistemas.
- 2.3.2.2. Durante a execução do referido foram identificadas oportunidades de melhoria que seriam obtidas através da ampliação dos serviços prestados de forma presencial, atualmente restritos à identificação dos incidentes e orientações sobre o uso dos sistemas, para incluir a efetiva resolução dos incidentes e problemas reportados visando garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos através dos serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas.
- 2.3.2.3. Foi celebrado o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), sob demanda. A previsão inicial de atendimento foi de 4.500 chamados, porém ao longo da execução contratual ocorreu incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e de 16,18% dos usuários, ocasionando incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas totalizando aproximadamente 7.350 chamados registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE.
- 2.3.2.4. Para fazer face ao crescimento da demanda ocorreu incremento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 28/2017 celebrado em setembro de 2018.
- 2.3.2.5. O Contrato Nº 28/2017 terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo Nº 8512435-04.2019.8.06.0000.
- 2.3.2.6. A descontinuidade dos serviços terá enorme impacto na prestação dos serviços por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação ocasionando prazos imprevisíveis para correção das indisponibilidades nos diversos sistemas afetando sobremaneira as atividades judiciais e administrativas deste Poder.

#### 2.3.3. Motivação da demanda

2.3.3.1. Necessidade de prover a resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos através da disponibilização de serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

# 2.3.4. Resultados pretendidos

- 2.3.4.1. Aquisição de Solução de Tecnologia da Informação para a prestação de serviços de suporte técnico de 3° Nível em Sistemas.
- 2.3.4.2. Aumento na eficiência na gestão de serviços e da governança de TI, incrementando a satisfação do cliente.
  - 2.3.4.3. Aumento da disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos do Poder Judiciário.

2.3.5. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição	
1	Obter uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE e melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.	
2	Aumento na eficiência na gestão de serviços de TI.	

#### 2.4. Levantamento das alternativas

Solução 1 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos		
Entidade	ntidade Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	
Descrição	Execução dos serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), utilizando o quadro atual de servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).	
Fornecedor	TJCE	

Solução 2 – Ampliação do quadro de servidores efetivos com absorção das atividades		
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	
Descrição	Ampliação do quadro funcional com novos servidores para a área de tecnologia da informação que prestarão os serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível).	
Fornecedor	TJCE	

Solução 3 – Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas				
Entidade	TJCE, empresas de mercado			
Descrição	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste documento, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis de acordo com as possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).			
Fornecedor	IVIA, CTIS, ITEGRA	Valor	R\$ 4.476.320,64	

#### 2.5. Referência aos estudos preliminares

2.5.1. O resultado da realização dos Estudos Preliminares encontram-se apresentados através dos seguintes documentos acostados aos autos: Análise de Viabilidade da Contratação, Plano de Sustentação, Plano Estratégico da Contratação e Plano de Riscos.

#### 2.6. Alinhamento estratégico

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Necessidades Elencadas no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)
		01	Aprimorar o atendimento de TIC.
01 int	Aprimorar a Governança e a	02	Aprimorar a Governança de TIC.
	infraestrutura de Tecnologia da	03	Prover com qualidade, soluções de TIC.
	Informação e Comunicação	04	Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas.

#### 2.7. Justificativa da solução escolhida

2.7.1. O TJCE celebrou o Contrato Nº 28/2017 para prestação dos serviços de Suporte Técnico a Sistemas de Informação, contemplando todos os níveis de atendimento a usuários de Sistemas da Informação, como por exemplo, atendimentos remotos através de telefone, atendimentos presenciais e atendimentos de nível técnico avançado. Atualmente são atendidos cerca de 7.350 chamados por ano para suportar os diversos sistemas judiciais e administrativos do TJCE. O Contrato terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação

contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo Nº 8512435-04.2019.8.06.0000.

- 2.7.2. A Área Requisitante necessita da continuidade da execução de serviços de suporte técnico de 3° nível (Suporte Técnico Avançado) em Sistemas de Informação, com o objetivo manter resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e, como consequência, o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 2.7.3. Haverá necessidade de prever acréscimo de aproximadamente 37,50% na quantidade de tarefas executadas em virtude do crescimento contínuo das demandas, bem como o incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e 16,18% de usuários, que gerou incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas no período de 24 meses de vigência do Contrato Nº 28/2017, observando ainda, que já houve aumento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 28/2017 celebrado em setembro de 2018.
- 2.7.4. O cenário considerando a absorção da demanda sem contratação de mão de obra ou serviço de fornecedores, foi avaliado mas constatado como inviável por falta de disponibilidade de mão de obra interna, uma carência dentro da área de TI do TJCE, carência de profissionais em quantidade suficiente para atender a carga de demandas. Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:
- 2.7.4.1. Incapacidade de remanejamento de servidores para esta solução pois todo o quadro atual já se encontra alocado em outras atividades;
- 2.7.4.2. Falta de perspectiva de novas vagas para servidores da área de tecnologia da informação proporcionais à demanda de suporte aos sistemas do TJCE.
- 2.7.5. A ampliação do quadro efetivo da SETIN para execução das atividades se torna inviável em função da impossibilidade de aumento do custeio de pessoal e a não previsão de concurso público.
- 2.7.6. A solução encontrada durante a realização dos estudos preliminares foi a execução de serviços de suporte técnico de 3° nível em sistemas, mensurados através de métricas que possibilitem a remuneração dos fornecedores, com base no alcance de resultados e dos índices mínimos de qualidade, atendendo assim o que orienta o Tribunal de Contas da União na Súmula nº 269.

# 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

#### 3.1.1. Serviço de suporte de 3° nível em sistemas

#### 3.1.1.1. Forma de Execução do Serviço

- 3.1.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços, distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos necessários.
- 3.1.1.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento descrito em Ordens de Serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função dos serviços efetivamente prestados confrontados com o cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos.

- 3.1.1.3. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CONTRATANTE, bem como de atendimentos realizado sob demanda.
- 3.1.1.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato.
- 3.1.1.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de manutenção e configuração de equipamentos e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.
- 3.1.1.6. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.
- 3.1.1.7. Os recursos humanos disponibilizados para prestação dos serviços poderão ser compartilhados pela CONTRATADA para execução simultânea de outros contratos, porém tal compartilhamento não poderá ser realizado quando seus colaboradores estiverem prestando os serviços nas dependências do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos humanos necessários para prestação dos serviços sejam alocados durante todo o período e com os perfis definidos nas Ordens de Serviço.

#### 3.1.1.2. Do local e horário da prestação dos serviços

- 3.1.1.2.1. O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA.
- 3.1.1.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis nas dependências do CONTRATANTE, (na sede do Tribunal de Justiça e no Fórum Clóvis Beviláqua), durante o horário padrão estabelecido em dias de expediente forense, das 08 às 18 horas.
- 3.1.1.2.3. Não haverá expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais, durante o recesso natalino compreendido entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, bem como nas datas determinadas pela Presidência do Tribunal de Justiça, formalizadas através de portaria publicada no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme item 3.1.1.2.2, os serviços somente deverão estar disponíveis em dias de expediente forense.
- 3.1.1.2.4. Será considerado como horário excepcional os finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local onde os serviços foram executados) e os dias úteis entre 18h01min e 07h59min do dia seguinte.
- 3.1.1.2.5. O CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços em horários diferentes do horário padrão através da emissão de Ordem de Serviço Extra, contendo o detalhamento necessário, incluindo o horário para prestação dos serviços.
- 3.1.1.2.5.1. As Ordens e Serviço Extra serão explicitamente autorizadas pelo CONTRATANTE e emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência.

- 3.1.1.2.5.2. As Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional serão demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX e/ou Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX.
- 3.1.1.2.5.2.1. De comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, as Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional poderão ser demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.
- 3.1.1.2.6. Caso ocorra a interrupção dos serviços por períodos inferiores a duas horas no decorrer da execução diária de uma tarefa demandada através de Ordem de Serviço Padrão, será facultado ao gestor da unidade onde o serviço for prestado autorizar a CONTRATADA complementar a execução das Unidades de Serviço, prevista para execução no dia, em horário diverso do definido no item 6.1.2.2. Nesse caso as Unidades de Serviço devem ser executadas no mesmo dia em que ocorreu a interrupção, portanto não haverá emissão de Ordem de Serviço Extra.
- 3.1.1.2.7. A CONTRATADA poderá solicitar a emissão de Ordem de Serviço Extra, em horário diferente do horário padrão, visando complementar o quantitativo mensal previsto para execução dos serviços, considerando fatores supervenientes que impediram a execução completa da tarefa durante o expediente forense. A Ordem de Serviço Extra complementar deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Nesse caso os serviços serão demandados utilizando as Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

# 3.1.1.3. Da Forma de medição dos serviços

- 3.1.1.3.1. Para a prestação dos Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível em sistemas, as medições serão realizadas mensalmente, em função das Unidades de Referência denominadas UST (Unidade de Serviço Técnico) considerando o nível de complexidade e horário de prestação dos serviços: SCA (Serviço de Complexidade Alta), SCB (Serviço de Complexidade Baixa), SCA-EX (Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional) e SCB-EX (Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional).
- 3.1.1.3.2. As diferenças entre as complexidades são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, conforme item 3.1.1.10, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no item 3.1.1.7.
- 3.1.1.3.3. A CONTRATADA deverá alocar os recursos humanos necessários para atender cada tarefa considerando a complexidade, grupo de atividades, e a quantidade de USTs diárias previstas para execução dos serviços. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser cadastrados previamente na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. No momento da prestação dos serviços os colaboradores devem ser associados na ferramenta à tarefa que executarão para registro de suas atividades, a fim de cumprir a Ordem de Serviço.
- 3.1.1.3.4. O controle da quantidade de UST's executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, para cada tarefa demandada na Ordem de Serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa.
- 3.1.1.3.4.1. No caso de falha ou indisponibilidade da Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços acompanhada de declaração do gestor da unidade do TJCE onde o serviço for prestado para fins de evidência da execução do serviço.
- 3.1.1.3.4.2. Caso ocorra falha no registro da requisição de serviço por parte da CONTRATADA, será facultado, à Gerência de Sistemas do TJCE, emitir declaração para fins de evidência da execução

do serviço, cabendo à CONTRATADA apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços.

- 3.1.1.3.5. Ao final de cada mês, a medição será realizada de acordo com o somatório das USTs consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.
- 3.1.1.3.6. Devido ao fato da prestação destas atividades ser realizada de forma presencial, essas devem ser pausadas nos momentos em que as mesmas não estiverem sendo executadas.
- 3.1.1.3.7. O valor mensal total referente aos serviços prestados será a base sobre a qual serão aplicados os índices de atendimento aos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.
- 3.1.1.3.8. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses, de UST's de Complexidade Baixa e Complexidade Alta.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	2.288	27.456
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	1.584	19.008

- 3.1.1.3.9. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa foram estimados tomando por base 176h (cento e setenta e seis horas) mensais de prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 8h (oito horas) diárias de prestação de serviço para cada tarefa. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 3.1.1.3. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.
- 3.1.1.3.10. Mensalmente, a CONTRATADA fará o ajuste no Relatório Gerencial de Serviços, excluindo as Unidades de Serviço Técnico que extrapolarem a quantidade diária definida na Ordem de Serviço para cada tarefa de rotina.
  - 3.1.1.3.11. Os quantitativos estimados, para cada tarefa, estão indicados na Tabela abaixo:

ESTIMATIVA MENSAL DE USTs				
Tarefa	Quantidade Mensal de Tarefas	Quantidade Mensal de USTs por Tarefa	Quantidade Total de USTs	
SCB de Suporte Sistemas de Informação	13	176	2.288	
Quantidade Me	2.288			
SCA de Suporte Sistemas de Informação	9	176	1.584	
Quantidade Me	1.584			

3.1.1.3.12. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses dos serviços executados em horário excepcional, de USTs de Complexidade Baixa Horário

Excepcional e Complexidade Alta Horário Excepcional.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excep- cional UST-SCB-EX	10	120
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepci- onal UST-SCA-EX	10	120

3.1.1.3.13. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa executada em horário excepcional foram estimados tomando por base o histórico da prestação dos serviços registrados Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 3.1.1.3. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

# 3.1.1.4. Da forma de oficialização da demanda

- 3.1.1.4.1. Os Ordens de Serviço serão classificadas:
- 3.1.1.4.1.1. Ordem de Serviço Padrão executada em horário padrão para tarefas de rotina;
- 3.1.1.4.1.2. Ordem de Serviço Extra executada em horário diverso do horário padrão para demandas não previstas nas rotinas diárias.
- 3.1.1.4.2. A execução das tarefas/atividades será sempre precedida da emissão de Ordem de Serviço (OS), contendo no mínimo: tipo da Ordem de Serviço, identificação do serviço, descrição do serviço, horário de prestação dos serviços, período para a execução do serviço, quantitativo de tarefas, grupo de atividades para cada tarefa, quantitativo diário autorizado (mínimo e máximo) e total estimado de USTs por tarefa, prazo para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias.
- 3.1.1.4.3. A Ordem de Serviço (OS) será emitida, assinada e autorizada pelos Fiscais do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 3.1.1.4.4. Toda Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na "Ordem de Serviço OS", de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;
- 3.1.1.4.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviços;
- 3.1.1.4.6. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução quando a Ordem de Serviço é emitida pelo TJCE; durante a execução com o acompanhamento e supervisão dos Fiscais do Contrato; e ao término da execução com o fornecimento de "Relatório Gerencial de Serviços" pela CONTRATADA e atesto do mesmo pelos Fiscais do Contrato;
- 3.1.1.4.7. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;

- 3.1.1.4.8. As Ordens de Serviço Padrão deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual;
- 3.1.1.4.9. As Ordens de Serviço Extra serão emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência, com prazo determinado, sendo o período de início e término da execução dos serviços estabelecido dentro do mês de referência.
- 3.1.1.4.10. Quando da alteração de uma Ordem de Serviço Padrão em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.
- 3.1.1.4.11. Caso a CONTRATATE deseje reduzir a quantidade de tarefas solicitada através de Ordem de Serviço Padrão, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, devendo alterar a ordem de serviço em execução.

#### 3.1.1.5. Do Recebimento do Serviço

- 3.1.1.5.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5°. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, momento no qual o CONTRATANTE fará o recebimento provisório.
- 3.1.1.5.2. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 3.1.1.5.3. O Relatório Gerencial de Serviços para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços será gerado a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
- 3.1.1.5.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentadas as Ordem de Serviços emitidas e assinadas e demais documentos técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço.
- 3.1.1.5.5. Após a apuração dos níveis de serviços exigidos e de cálculo do pagamento devido, o CONTRATANTE realizará o recebimento definitivo dos serviços.

#### 3.1.1.6. Da Descrição do Serviço

- 3.1.1.6.1. O serviço de Suporte de 3° Nível em Sistemas compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.
- 3.1.1.6.2. Os serviços deverão ser prestados utilizando a plataforma tecnológica implementada pelo CONTRATANTE em seus sistemas, conforme descrito no Anexo 08 Plataforma Tecnológica. É importante citar que as tecnologias podem ser alteradas de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
- 3.1.1.6.3. A descrição das Tarefas/Atividades a serem realizadas pela CONTRATADA estão definidas no item 3.1.1.7.
- 3.1.1.6.4. Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.
- 3.1.1.6.5. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, as tarefas poderão sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 3.1.1.6.6. A CONTRATADA deverá prover a execução dos serviços para os sistemas instalados e em execução em ambiente de produção do CONTRATANTE, objetivando mantê-los em constante

operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

- 3.1.1.6.6.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;
- 3.1.1.6.6.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;
- 3.1.1.6.7. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente. Posteriormente, a CONTRATADA deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.

#### 3.1.1.6.8. Priorização de incidentes críticos

- 3.1.1.6.8.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando a assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA deverá executar os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE que visam a assegurar:
- 3.1.1.6.8.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- 3.1.1.6.8.1.2. O envolvimento da equipe de TI do CONTRATANTE, bem como especialistas da CONTRATADA, no tratamento do incidente;
- 3.1.1.6.8.1.3. A definição de uma Política de Comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta Administração.

## 3.1.1.6.9. Requisição de serviço

- 3.1.1.6.9.1. Atividade pertencente ao escopo da resolução de Incidentes e que corresponde a um Incidente que não representa uma falha nos sistemas, mas solicitações que visam a prestação de suporte técnico especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: adequação dos sistemas para contemplar alterações de ambiente e requisitos, configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu perfeito funcionamento, apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do CONTRATANTE possa registrar e classificar os chamados dos usuários dos sistemas e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes, dentre outros.
- 3.1.1.6.9.2. Caberá ao CONTRATANTE definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

## 3.1.1.7. Das tarefas a serem realizadas

3.1.1.7.1. As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validar Classificação de Incidentes e	Identificar a demanda e validar a classificação determinada pelo CONTRATANTE.
Requisições	Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações adicionais que não tenham sido previamente fornecidas pelo CONTRATANTE referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência

	dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda.  Solicitar ao CONTRATANTE a recategorização da demanda caso seja identificada a necessidade de alterar a complexidade informada pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não aceite a recategorização a demanda deverá ser atendida conforme definido pelo CONTRATANTE.  Proceder com o atendimento após validação e complementação das informações.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	Verificar e acompanhar os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.  Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Realizar o diagnóstico dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica pelo CONTRATANTE.  Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente, incluindo a elaboração de scripts SQL para auxiliar no diagnóstico.  Executar aplicativos em ambiente de homologação para simulação do Incidente.  Implementar soluções temporárias ou definitivas (scripts SQL, versões de programas para contornar, corrigir defeitos ou executar requisições de serviços).  Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.  Documentar a solução adotada para o incidente e atualizar os artefatos para distribuição de versão do aplicativo, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.  Devolver o incidente à equipe do CONTRATANTE para o devido fechamento.
Encerramento de Incidentes e Requisições	Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, dentre outras.  Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas.  Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retornando a demanda para a equipe que a atendeu.

# **3.1.1.7.2.** Atividades

3.1.1.8. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das

- atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.
- 3.1.1.9. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, a lista dos grupos de atividades poderá sofrer alterações dentro de uma mesma complexidade, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

# SCA de Suporte a Sistemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:

#### Grupo de Suporte a Incidentes

- Analisar, identificar e encaminhar soluções para incidentes de sistemas;
- Definir procedimentos de atendimento de suporte a sistemas;
- Encaminhar alterações nos sistemas para resolução definitiva dos problemas identificados no atendimento dos incidentes.
- Parametrizar sistemas, adequando-os aos processos de negócio;
- Monitorar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;
- Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas.

#### Grupo de Adequação de Sistemas

- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;

#### Grupo de Métricas de Sistemas

- Mensurar o tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Conferir planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Elaborar pareceres técnicos referentes à métricas de software;
- Realizar aferição de qualidade nos sistemas.

# Grupo de Testes de Sistemas

- Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Identificar a abordagem de implementação mais apropriada para realizar a homologação;
- Analisar sistemas em busca de possíveis erros, para que sejam corrigidos durante a fase de desenvolvimento;
- Registrar os resultados da homologação;
- Analisar erros de execução;
- Planejar à execução de testes manuais e automatizados
- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

#### Grupo de Arquitetura de Sistemas

- Definir e implementar padrões de desenvolvimento de software;
- Desenvolver componentes de software;

Indicar pontos potenciais de reutilização de código dentro do sistema.

#### **SCB** de Suporte a Sistemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:

# Grupo de Suporte a Incidentes

- Auxiliar na identificação e encaminhamento de soluções para incidentes de sistemas;
- Documentar procedimentos de atendimento de suporte a sistemas
- Auxiliar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;

#### Grupo de Adequação de Sistemas

- Auxiliar na manutenção/desenvolvimento de sistemas de acordo com o processo de desenvolvimento vigente no CONTRATANTE;
- Verificar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Validar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;

#### Grupo de Métricas de Sistemas

- Auxiliar no cálculo do tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Auxiliar na validação de planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Auxiliar na aferição de qualidade nos sistemas.

#### **Grupo de Testes de Sistemas**

• Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

#### 3.1.1.10. Dos perfis e da qualificação profissional da equipe da CONTRATADA

# TAREFAS DE ROTINA – SCA de Suporte a Sistemas

#### Qualificação exigida para a execução das tarefas

#### **ESCOLARIDADE**

- Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.
- Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE

#### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Experiência de, no mínimo, vinte e quatro meses em suporte a sistemas.
- Experiência de, no mínimo, doze meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

#### TAREFAS DE ROTINA – SCB de Suporte a Sistemas

# Qualificação exigida para a execução das tarefas

#### **ESCOLARIDADE**

- Possuir nível superior completo ou em andamento na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.
- Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Experiência de, no mínimo, doze meses em suporte a sistemas.
- Experiência de, no mínimo, seis meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

#### 3.1.1.11. Dos valores de referência

- 3.1.1.11.1. Para o cálculo das unidades de referência de cada tipo de tarefa/serviço, a composição do custo e formação dos preços deverá ser baseada no salário-base definido no Dissídio Coletivo do ano de 2018 do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e similares do Estado do Ceará e do Sindicado das empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, firmado através do Processo nº 0080578-03.2018.5.07.0000 (DC), registrado no Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. O referido dissídio foi escolhido por estabelecer os salários-base de referência utilizados nas contratações dos órgãos da administração pública do Governo do Estado do Ceará.
- 3.1.1.12. Desta forma, o valor mínimo do salário-base do profissional disponibilizado para prestação dos serviços deverá observar na elaboração das planilhas de preços, os valores mínimos abaixo relacionados, estabelecidos sem os benefícios, a fim de se criarem condições propícias ao bom andamento dos serviços, contribuindo para a sua eficiência.
- 3.1.1.13. Caso ocorra, no decurso deste processo administrativo, a celebração de nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, os valores mínimos a que se refere o item anterior, serão os definidos nesta nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, respeitada a Categoria Profissional definida na tabela abaixo.

Categoria do Serviço	Unidade de Referência	Categoria Profissional	Valor Mínimo do Salário-base
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	Programador Pleno	R\$ 4.194,03
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) I	R\$ 5.357,56

- 3.1.1.11.4. A CONTRATADA poderá utilizar Convenção Coletiva de Trabalho na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.1.1.11.2 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A Convenção Coletiva de Trabalho utilizada pela CONTRATADA deverá ser informada em sua proposta de preços e será utilizada como referência para a repactuação dos serviços, conforme definido no item 5.7.2.2.
- 3.1.1.15. Caso a licitante apresente, em sua proposta, salário-base inferior ao valor mínimo estabelecido no subitem anterior, além de apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, conforme previsto no subitem 9.1.1.1.8, deverá comprovar a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.
- 3.1.1.15.1. Na demonstração de custos, no caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

- 3.1.1.15.1.1. Identificar o salário-base a ser pago aos profissionais que prestarão os serviços presenciais.
- 3.1.1.15.1.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação praticada na administração pública do estado do Ceará.

#### 3.1.1.12. Indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço

- 3.1.1.12.1. Para o acompanhamento e a avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.
- 3.1.1.12.2. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 3.1.1.12.3. Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 3.1.1.12.4. A análise dos resultados destas avaliações pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 3.1.1.12.5. Não haverá incidência de redutores na fatura, advertências ou penalizações durante o período de 60 (sessenta) dias contados a partir do início da execução da primeira Ordem de Serviço, porém os indicadores deverão ser devidamente apurados. Esse período será considerado como estabilização do serviço.
- 3.1.1.12.6. Os indicadores incidirão sobre o valor global definido através do somatório das Ordens de Serviço, considerando a execução de todas as Unidades de Serviço Técnico solicitadas no mês de referência.

#### 3.1.1.12.7. INDICADOR 1: EFETIVIDADE

Nome	Efetividade no atendimento dos serviços (Mensal)		
Descrição	Os incidentes e requisições de serviço encaminhados pelo CONTRATANTE deverão ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do mês de referência.		
Medição	Relação de atendimentos resolvidos versus os atendimentos encaminhados à CONTRATADA no mês de referência da medição.  Cálculo: 100*(chamados resolvidos/chamados encaminhados).		
Meta	90% de efetividade.		
Ocorrência	Não cumprimento da efetividade estabelecida.		
Nome	Intervalo Percentual de Glosa		
Índice de Efetividade	Acima de 90,00% 0%		
		3%	

Abaixo de 80,00%	5%
------------------	----

#### 3.1.1.12.8. INDICADOR 2: DESEMPENHO

Nome	Índice de Desempenho (Mensal)		
Descrição	A CONTRATADA deverá executar a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) solicitada pelo CONTRATANTE na Ordem de Serviço (OS)		
Medição	Relação da quantidade mínima de USTs solid USTs por tarefa) versus a quantidade de executadas (considerando todas as extraordinárias) pela CONTRATADA no medição.	le USTs efetivamente OSs, incluindo as	
	Obs: devem ser desconsideradas para cálculo da quantidade mínima de USTs solicitadas as tarefas suspensas temporariamente durante o período, desde que aprovado pelo TJCE.  Cálculo: ID = 100 * (USTs executadas / USTs solicitadas).		
Meta	Executar 100% das USTs solicitadas.		
Ocorrência	USTs não executadas		
Nome	Intervalo Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador de Glosa		
Índice de Desempenho Mensal	Caso ID < 100%, Glosa = 100% - ID	5,00%	

# 3.1.1.12.9. Percentual máximo de glosas (10%).

3.1.1.12.9.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 10% (dez por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

# 3.1.1.13. Da disponibilização dos serviços

3.1.1.13.1. 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:

- 3.1.1.13.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
- 3.1.1.13.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- 3.1.1.13.1.3. definir em conjunto com o CONTRATANTE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;
- 3.1.1.13.1.4. entregar os documentos assinados: Anexo 02 Termo de Compromisso, Anexo 03 Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).
- 3.1.1.13.2. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 20 dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.
- 3.1.1.13.3. Será considerado como início da prestação dos serviços a disponibilização dos recursos humanos necessários para cumprir a Ordem de Serviço que deverão participar de um repasse de conhecimentos que será promovido pelo CONTRATANTE.
- 3.1.1.13.4. O repasse de conhecimentos deverá abordar ao tratamento dos incidentes críticos, ambiente, metodologias, fluxos de trabalho, segurança da informação, ferramentas para registro e acompanhamento das demandas e sistemas corporativos do TJCE para todos os colaboradores da CONTRATADA que executarão os serviços.
- 3.1.1.13.4.1. O repasse de conhecimento terá duração de 40 horas (cinco dias úteis) e incluirá as atividades práticas de atendimento para garantir a adequação do colaborador ao ambiente do CONTRATANTE.
- 3.1.1.13.4.2. Ao final do repasse o CONTRATANTE emitirá uma Declaração de Repasse de Conhecimentos.
- 3.1.1.13.5. Somente serão faturadas pela CONTRATADA as Unidades de Serviço Técnico prestadas por colaboradores que possuam a Declaração de Repasse de Conhecimentos.
- 3.1.1.13.5.1. Os colaboradores da CONTRATADA deverão registrar suas atividades na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE durante o período do repasse de conhecimentos, conforme descrito no item 6.2, porém essas Unidades de Serviço Técnico deverão ser excluídas do Relatório Gerencial de Serviços utilizado para fins de faturamento.

# 4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

#### 4.1. Justificativa para parcelamento do objeto

- 4.1.1. O serviço de Suporte Técnico de 3° Nível em Sistemas, compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI e que guardam forte interdependência entre si. Este serviço deve ser prestado por equipes dotadas de competências técnicas especializadas e que devem buscar, de forma conjunta e compartilhada, o alcance dos seguintes objetivos:
- 4.1.1.1. Solucionar, de forma precisa e conforme prazos estabelecidos, as demandas pertencentes ao escopo de atividades delegadas por esta contratação;
- 4.1.1.2. Permitir que grupos especializados concentrem sua atuação em atividades que proporcionem maior fluxo de valor à instituição, tais como:
  - 4.1.1.2.1. Manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC;
  - 4.1.1.2.2. Aperfeiçoamento dos serviços de TIC existentes;
  - 4.1.1.2.3. Solução de demandas de maior complexidade.
- 4.1.2. A execução do serviço por equipes distintas dispersariam a responsabilidade pelo alcance dos objetivos. Essa dispersão acarretaria diluição do comprometimento com os processos de trabalho e

traria riscos de sobreposição de atividades. Além disso a comunicação direta e contínua entre as equipes é essencial para a qualidade da prestação do serviço, haja vista que os objetivos são comuns e a fronteira de atuação é muito tênue, dada a forte interconexão das atividades no que concerne aos aspectos técnicos (caráter generalista) e metodológicos (registro, investigação e diagnóstico).

4.1.3. Ante o exposto, a adjudicação do serviço a uma única empresa mitigará os riscos em comento e proporcionará melhor gestão e maior qualidade na execução do serviço.

# 5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Papeis e responsabilidade

	5.1. Papeis e responsabilidade			
ID	Papel	Entidade	Responsabilidade	
1	Fiscal Técnico	Coordenadoria de Sistemas Administrativos	1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;	
			2) Identificação de não conformidade com os termos	

			contrato;
			12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;
			13) Acompanhar e analisar os testes e provas necessários ao controle da qualidade dos serviços.
2	Fiscal Requisitante do Contrato	Gerência de Sistemas	1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			3) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
			4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			5) Acompanhar e analisar os testes e provas necessários ao controle da qualidade dos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			6) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			7) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			8) Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;
			10) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor

			do Contrato.
3	Fiscal Administrativo	Coordenadoria de Gestão Administrativa da Secretaria de Tecnologia da Informação	1) Certificar-se do correto cálculo e recolhimento, em conta vinculada, das obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes do contrato, com relação à mão de obra residente, nos termos da Resolução Nº 169 de 31/01/2013, alterada pela Resolução 248, de 24 de maio de 2018.  2) Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao Fiscal Técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o Fiscal Administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;  3) Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia contratual prevista no contrato.
4	Gestor do Contrato	Secretaria de Tecnologia da Informação	1) Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;  2) Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos em conjunto com o Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante;  3) Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;  4) Relatar, por escrito, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;  5) Comunicar à autoridade competente do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;  6) Solicitar à CONTRATADA a substituição de empregado ou preposto da CONTRATADA e aprovar, previamente, mediante termo juntado ao processo, a substituição de iniciativa da CONTRATADA, quando assim exigir o contrato;

7) Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/ fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado os serviços;  8) Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestarse, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e
economicidade administrativa de realizar-se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória;

#### 5.2. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

- 5.2.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
- 5.2.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos em Contrato.
- 5.2.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.
  - 5.2.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.2.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- 5.2.6. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
  - 5.2.7. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- 5.2.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- 5.2.9. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.
- 5.2.10. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato.
- 5.2.11. Comunicar à CONTRATADA sempre que ocorrer mudanças na metodologia de trabalho ou plataforma computacional do CONTRATANTE, que impacte os serviços solicitados.
- 5.2.12. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao CONTRATANTE.
- 5.2.13. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

#### 5.3. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.3.1. Prestar o(s) serviço(s) contratado(s) conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.
- 5.3.2. Atender às solicitações do CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do termo de referência.

- 5.3.3. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do(s) serviço(s) e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos.
- 5.3.4. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 5.3.5. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do(s) serviço(s).
- 5.3.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos fiscais e Gestor do Contrato, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas.
- 5.3.7. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto à execução das atividades previstas.
- 5.3.8. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do(s) serviço(s) contratado(s), bem como entregar ao CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas.
- 5.3.9. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar sua plataforma tecnológica, bem como, suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar ao novo ambiente para prestação dos serviços.
- 5.3.10. Manter preposto responsável pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei no 8.666/93, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 5.3.11. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independentemente da atuação que será exercida pelo CONTRATANTE.
- 5.3.12. Garantir a remuneração de todos os colaboradores que estiverem a disposição da CONTRATADA para execução dos serviços, responsabilizando-se única e exclusivamente por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, observando de devida legislação para os serviços executados em horários extraordinários, bem como garantir a devida remuneração durante o período de repasse dos conhecimentos executado pelo CONTRATANTE, portanto deve ser considerando como de efetivo trabalho o período em que o empregado estiver a disposição da CONTRATADA, devendo ser remunerado na forma da lei.
- 5.3.13. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 5.3.14. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação.
- 5.3.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.
- 5.3.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus trabalhadores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.
  - 5.3.17. Garantir a execução do(s) serviço(s) sem interrupção, mantendo equipe dimensionada

adequadamente para a regular execução do(s) serviço(s), substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimo aos preços contratados.

- 5.3.18. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pelo CONTRATANTE, as comprovações necessárias.
- 5.3.19. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do(s) serviço(s) contratado(s), independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.
- 5.3.20. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e em suas normas internas.
- 5.3.21. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- 5.3.22. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do CONTRATANTE.
- 5.3.23. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.
- 5.3.24. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE.
  - 5.3.25. Não subcontratar outra empresa para a execução de serviços objeto desta contratação.
- 5.3.26. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.3.27. A CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, deverá comprovar que possui em seu quadro de pessoal, profissional com certificação PMP (Project Management Professional) que exercerá a função de Preposto. A comprovação dar-se-á pela apresentação da cópia do registro de empregado ou carteira de trabalho do profissional, bem como sua certificação PMP.
- 5.3.28. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços.

#### 5.4. Procedimentos e critério de aceitação

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor mínimo Aceitável
1	Início da Prestação dos Serviços	Dias	O início da prestação dos serviços se dará em no máximo <b>20 dias</b> após a emissão da Ordem de Serviço.
2	Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	Dias	Em até <b>20 dias</b> , após a emissão da Primeira Ordem de Serviço e sempre que houver alterações na equipe da CONTRATADA.

2	Verificar a qualidade dos serviços	Conforme descrito no	Conforme descrito no item
3	prestados.	item 3.1.1.12.	3.1.1.12.

5.5. Metodologia de avaliação da qualidade

Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
Início da Prestação dos Serviços	Verificar se o início dos serviços ocorreu dentro do prazo definido em Contrato.
Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	No início da prestação dos serviços, e sempre que houver alteração na equipe de colaboradores da CONTRATADA, esta deverá apresentar currículo e demais documentos que comprovem que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais, conforme descrito no item 3.1.1.10.
Verificar a qualidade dos serviços prestados.	A verificação do atendimento da qualidade dos serviços prestados será realizada da forma descrita no item 3.1.1.12.

5.6. Estimativa do volume de bens/serviço

Bem/Serviço	Estimativa Anual	Forma de Estimativa
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	27.456	A estimativa da quantidade de USTs a serem contratadas foi construída por meio do produto da quantidade de tarefas, pela quanti-
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	19.008	dade média USTs mensais de execução dos serviços a serem contra tados. A quantidade média de UST mensais foi definida tomando com referência os serviços prestados através do contrato n° 28/2017, qu define a execução dos serviços pos 8 (oito) USTs diárias e por 22 (vinte e dois) dias mensais.
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX	120	A estimativa da quantidade de USTs a serem contratadas foi cons- truída tomando como referência os
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX	120	serviços prestados através do Con trato N° 28/2017 executados em horários excepcionais.

# 5.7. Condições de alteração, rescisão e repactuação do contrato

# 5.7.1. Condições de alteração

5.7.1.1. A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do

contrato.

5.7.1.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

# 5.7.2. Condições de rescisão

- 5.7.2.1. Constituem motivo para rescisão contratual:
- 5.7.2.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 5.7.2.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- 5.7.2.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
  - 5.7.2.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;
  - 5.7.2.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
  - 5.7.2.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;
- 5.7.2.1.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;
- 5.7.2.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
  - 5.7.2.1.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
  - 5.7.2.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
  - 5.7.2.1.11. A dissolução da CONTRATADA;
- 5.7.2.1.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- 5.7.2.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
- 5.7.2.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 5.7.2.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
  - 5.7.2.1.16. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do TJCE;
- 5.7.2.1.17. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;
- 5.7.2.1.18. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 5.7.2.1.19. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

#### 5.7.2.2. Da repactuação

- 5.7.2.2.1. O valor contratado poderá ser repactuado, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.
- 5.7.2.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com o detalhamento exigido no item 9.1, observado o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Superintendencia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo Contratante.
- 5.7.2.2.3. Para os fins previstos neste item, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.
- 5.7.2.2.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 5.7.2.2.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo apresentados no detalhamento exigido no item 9.1.1.1.8.1 que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.
- 5.7.2.2.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de nenhum item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, na forma exigida no item 9.1.1.1.8.1, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, cujos itens de custo sejam diferentes dos inicialmente previstos no acordo coletivo ou convenção coletiva utilizados para elaboração da proposta de preços.
- 5.7.2.2.7. A proposta de repactuação, observado o disposto neste item, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.
- 5.7.2.2.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.
- 5.7.2.2.9. A inércia da CONTRATADA em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

#### 5.8. Condições para pagamento

- 5.8.1. A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 5.8.2. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços.
- 5.8.2.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida na Reunião Inicial do Contrato.
- 5.8.3. Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

## 5.8.3.1. Solicitação de pagamento dos serviços:

5.8.3.1.1. O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, devendo o mesmo ser realizado, sem quaisquer acréscimos e

atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça;

- 5.8.3.1.2. Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE.
- 5.8.3.1.3. O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas.
- 5.8.3.1.3.1. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 5.8.3.1.3.2. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.
- 5.8.3.1.3.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 5.8.3.1.3.4. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
- 5.8.3.1.3.5. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.
- 5.8.3.1.3.6. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será recolhido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente em sua regularidade fiscal e trabalhista. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitações e qualificações exigidas na licitação.
- 5.8.3.1.4. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório Gerencial de Serviço, por parte da CONTRATANTE.
- 5.8.3.1.5. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no item 3.1.1.12.
- 5.8.3.1.5.1. Nesse caso, a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 5.12 Mecanismos Formais De Comunicação.
- 5.8.3.1.6. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.
- 5.8.3.1.7. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo de Especial de Reaparelhamento e Modernização do Judiciário FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47.
- 5.8.3.1.8. O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.
  - 5.8.3.1.9. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados nas Notas de

Empenho Ordinários ou, quando se tratar de Empenhos por Estimativa, no Termo de Recebimento Definitivo/ Parecer Administrativo, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

- 5.8.3.1.10. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas as obrigações fiscais e trabalhistas decorrentes da execução do contrato, porém para acompanhamento da regularidade dos serviços prestados, faz-se necessário, para a realização do pagamento, a apresentação dos seguintes documentos, relativos a todos os trabalhadores que tenham atuado na execução do contrato, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 30 dias. (mês imediatamente anterior àquele no qual esteja em curso a prestação dos serviços):
- 5.8.3.1.10.1. **Tabela Mensal de trabalhadores**: a ser apresentada sempre atualizada, em arquivo eletrônico (formato csv), contendo informações acerca de todos os trabalhadores que tenham atuado, no mês imediatamente anterior, na execução do contrato, mesmo que transitoriamente. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:
- 5.8.3.1.10.1.1. **na primeira planilha**, referida aos trabalhadores que tenham prestado serviços no mês anterior e estejam prestando serviços na data de apresentação da Tabela Mensal:
  - 5.8.3.1.10.1.1.1. período/mês de referência;
  - 5.8.3.1.10.1.1.2. nome completo, sem abreviaturas;
  - 5.8.3.1.10.1.1.3. matrícula atribuída ao trabalhador, pela CONTRATADA;
  - 5.8.3.1.10.1.1.4. cargo/função atribuído ao trabalhador, pela CONTRATADA;
  - 5.8.3.1.10.1.1.5. CPF do trabalhador
  - 5.8.3.1.10.1.1.6. número da carteira de trabalho
  - 5.8.3.1.10.1.1.7. tipo de contrato de trabalho (por tempo determinado ou por tempo indeterminado)
  - 5.8.3.1.10.1.1.8. data inicial do contrato de trabalho;
  - 5.8.3.1.10.1.1.9. somatório dos valores pagos ao trabalhador, no mês anterior;
  - 5.8.3.1.10.1.1.10. somatório dos valores descontados do trabalhador, no mês anterior;
  - 5.8.3.1.10.1.1.11. período aquisitivo de férias: <01/01/1990 a <01/01/1990>,
  - 5.8.3.1.10.1.1.12. data inicial de férias <01/01/1900>;
  - 5.8.3.1.10.1.1.13. data final de férias <01/01/1900>;
  - 5.8.3.1.10.1.1.14. tipo de licença;
  - 5.8.3.1.10.1.1.15. data inicial de licença <01/01/1900>; e
  - 5.8.3.1.10.1.1.16. data final de licença <01/01/1900>.
- 5.8.3.1.10.1.2. **na segunda planilha do mesmo arquivo eletrônico**, referente aos trabalhadores que tenham prestado serviços no mês anterior e, por dispensados, não estejam prestando serviços na data de apresentação da Tabela Mensal:
  - 5.8.3.1.10.1.2.1. período/mês de referência;
  - 5.8.3.1.10.1.2.2. nome completo, sem abreviaturas;
  - 5.8.3.1.10.1.2.3. CPF do trabalhador
  - 5.8.3.1.10.1.2.4. matrícula atribuída ao trabalhador, pela CONTRATADA;
  - 5.8.3.1.10.1.2.5. cargo/função atribuído ao trabalhador, pela CONTRATADA;
  - 5.8.3.1.10.1.2.6. número da carteira de trabalho

- 5.8.3.1.10.1.2.7. tipo de contrato de trabalho (por tempo determinado ou por tempo indeterminado)
- 5.8.3.1.10.1.2.8. data inicial do contrato de trabalho;
- 5.8.3.1.10.1.2.9. data final do contrato de trabalho;
- 5.8.3.1.10.1.2.10. causa do término da relação de trabalho;
- 5.8.3.1.10.1.2.11. data do aviso;
- 5.8.3.1.10.1.2.12. data do afastamento;
- 5.8.3.1.10.1.2.13. valor bruto da rescisão
- 5.8.3.1.10.1.2.14. valor líquido da rescisão
- 5.8.3.1.10.2. **Quadro resumo**: apresentar o quantitativo de trabalhadores admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-maternidade, licença paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período, dos que atuaram na execução do contrato;
- 5.8.3.1.10.3. **Admissão de pessoal** Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato e que prestará o serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:
- 5.8.3.1.10.3.1. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;
  - 5.8.3.1.10.3.2. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- 5.8.3.1.10.3.3. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato e/ou termo de referência;
- 5.8.3.1.10.4. **Demissão de pessoal** Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:
  - 5.8.3.1.10.4.1. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;
  - 5.8.3.1.10.4.2. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;
  - 5.8.3.1.10.4.3. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;
- 5.8.3.1.10.4.4. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na CONTRATADA;
- 5.8.3.1.10.4.5. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na CONTRATADA;
  - 5.8.3.1.10.4.6. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;
- 5.8.3.1.10.4.7. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;
- 5.8.3.1.10.4.8. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;
- 5.8.3.1.10.4.9. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;
- 5.8.3.1.10.4.10. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias, incluindo as retroativas por força de legislação, acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho ainda não homologada sempre que couber, ou outras que se mostrarem necessárias mas não foram previstas neste TR;

- 5.8.3.1.10.4.11. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.
- 5.8.3.1.10.5. **Documentação das férias** Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:
  - 5.8.3.1.10.5.1. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;
  - 5.8.3.1.10.5.2. Apresentar comprovante do pagamento das férias;
  - 5.8.3.1.10.5.3. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.
- 5.8.3.1.10.6. **Pagamento mensal de salário** Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário apresentar:
  - 5.8.3.1.10.6.1. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;
- 5.8.3.1.10.6.2. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status "pago / processado", do pagamento do salário.
- 5.8.3.1.10.7. **Pagamento de 13º salário** 1ª e 2ª parcela Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:
  - 5.8.3.1.10.7.1. Apresentar a documentação, conforme item 5.8.3.1.10.6.
- 5.8.3.1.10.7.2. Folha de Pagamento Mensal Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE.
- 5.8.3.1.10.8. **Relação de vale transporte ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:
  - 5.8.3.1.10.8.1. Período: de 99/99/999 a 99/99/999
  - 5.8.3.1.10.8.2. Nome;
  - 5.8.3.1.10.8.3. Valor do Trecho (R\$);
  - 5.8.3.1.10.8.4. Valor Diário (R\$);
  - 5.8.3.1.10.8.5. No dias;
  - 5.8.3.1.10.8.6. Total;
  - 5.8.3.1.10.8.7. Assinatura do funcionário.
- 5.8.3.1.10.9. **Relação de vale alimentação/refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** Somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE. A relação deverá apresentar os seguintes campos:
  - 5.8.3.1.10.9.1. Período de Utilização;
  - 5.8.3.1.10.9.2. Nome:
  - 5.8.3.1.10.9.3. Valor Diário (R\$)
  - 5.8.3.1.10.9.4. No dias;
  - 5.8.3.1.10.9.5. Total;
  - 5.8.3.1.10.9.6. Assinatura.
- 5.8.3.1.10.10. **Guia de Previdência Social** GPS e seu respectivo comprovante de pagamento somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE.

- 5.8.3.1.10.11. **Guia de Recolhimento do FGTS** GRF e o respectivo comprovante de pagamento somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE.
- 5.8.3.1.10.12. **Relatórios GFIP** listados abaixo, para o Tomador / Obra: TJCE somente do pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE.
- 5.8.3.1.10.12.1. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: "BRANCO" Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;
- 5.8.3.1.10.12.2. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: "BRANCO" Declaração ao FGTS e à Previdência;
- 5.8.3.1.10.12.3. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: "BRANCO" Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;
  - 5.8.3.1.10.12.4. Relação de Tomador / Obra RET;
- 5.8.3.1.10.12.5. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS Empresa;
- 5.8.3.1.10.12.6. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS Tomador;
- 5.8.3.1.10.12.7. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento Empresa FGTS;
  - 5.8.3.1.10.12.8. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.
- 5.8.3.1.11. Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a Nota Fiscal, o Gestor do Contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da CONTRATADA, notificará o preposto do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;
- 5.8.3.1.11.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;
- 5.8.3.1.11.2. O Gestor do Contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias corridos;
- 5.8.3.1.12. A nota fiscal deverá ser entregue ao CONTRATANTE, com todos os documentos listados no subitem 5.8.3.1.10 em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.
- 5.8.3.1.13. Os documentos comprobatórios listados no subitem 5.8.3.1.10 serão exigidos apenas com relação aos profissionais que prestarem serviços nas dependências do CONTRATANTE por período igual ou superior a 30 dias;

#### 5.9. Do Provisionamento dos encargos trabalhistas

- 5.9.1. Ao oferecer proposta, a licitante deverá estar ciente de que a base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada:
- 5.9.1.1. Pelo pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas referidas da Resolução CNJ nº 169/2013; e
- 5.9.1.2. Por firme intenção do TJCE, responsável subsidiário, de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento das obrigações trabalhistas a cargo da CONTRATADA.
- 5.9.2. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos trabalhadores a serviço da CONTRATADA, alocados na prestação do serviço de sustentação para soluções de softwares estratégicos, será provisionada pelos percentuais abaixo:

ENCARGOS SOCIAIS PARA RETENÇÃO	ENCARGOS SOCIAIS PARA RETENÇÃO				
GRUPO A	%				
Previdência Social	20,00%				
FGTS	8,00%				
Salário Educação	2,50%				
SESI/SENAC	1,50%				
SENAI/SENAC	1,00%				
SAT – Seguro Acidente de Trabalho*	6,00%				
INCRA	0,20%				
SEBRAE	0,60%				
TOTAL GRUPO	A 39,80%				
GRUPO B	%				
13º Salário	8,33%				
Férias	8,33%				
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78%				
Auxílio Doença	0,00%				
Licença Paternidade	0,00%				
Faltas (legais e/ou abonadas)	0,00%				
Acidente de Trabalhado	0,00%				
TOTAL GRUPO	B 19,44%				
GRUPO C	%				
Aviso Prévio Indenizado	0,33%				
Aviso Prévio	0,00%				
Indenização Adicional	0,08%				
FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%				
TOTAL GRUPO	C 4,01%				
GRUPO D	%				
Incidência Acumulativa Grupo B(%)*Grupo A (%)	7,74%				
TOTAL GRUPO	D 7,74%				
Lucro s/ encargos p/ retenção	0,00%				
TOTAL ENCARGOS (B+C+D)	31,19%				

<sup>\*</sup> Caso o SAT da Empresa Licitante seja menor que 6,00%, deverá ser comprovado, para seja reduzida essa retenção.

- 5.9.3. A verificação dos percentuais das rubricas indicadas no item anterior, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, serão efetuados pela Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 5.9.4. O contingenciamento será efetuado mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013.
  - 5.9.5. A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e

movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do TJCE, sob pena de multa, na forma prevista no item 8.1.1.2.6.

- 5.9.6. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão seus custos a título de taxa de administração.
- 5.9.7. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na contadepósito vinculada.
- 5.9.8. O TJCE reserva-se o direito de realizar diretamente aos trabalhadores a serviço da CONTRATADA, os pagamentos de salários e d'outras verbas trabalhistas, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela CONTRATADA, sem que isso caracterize responsabilidade subsidiária.
- 5.9.9. Quando não for possível a realização dos pagamentos a que se refere o item anterior pelo próprio TJCE, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais.
- 5.9.10. As parcelas descritas no art. 4º da Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013, serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem, observado o disposto nos artigos 7º e 12 da referida Resolução.

#### 5.10. Garantia

- 5.10.1. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.
- 5.10.2. Nesse período, a CONTRATADA obriga-se a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues no período de vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.
- 5.10.3. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

#### 5.11. Propriedade, sigilo, restrições

- 5.11.1. A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presenta contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- 5.11.2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a CONTRATADA deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 01 DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS

#### PATRIMONIAIS/AUTORAIS.

- 5.11.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;
- 5.11.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;
- 5.11.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO 02 TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 03 TERMO DE CIÊNCIA onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

## 5.12. Mecanismos formais de comunicação

- 5.12.1. São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- 5.12.1.1. E-mails;
- 5.12.1.2. Ordem de Serviço e todos os registros e documentos eletrônicos associados em ferramenta definida para essa finalidade pelo CONTRATANTE;
  - 5.12.1.3. Atas de Reunião;
  - 5.12.1.4. Oficios.

6. ESTIMATIVA DE PREÇO

	0. ESTIMATIVA DE I REÇO					
Id	Serviço	Quantidade em 12 meses	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total	
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R\$ 83,58	R\$ 2.294.772,48	
2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R\$ 114,77	R\$ 2.181.548,16	
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R\$ 136,55	R\$ 16.386,00	
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R\$ 189,08	R\$ 22.689,60	
				Total:	R\$ 4.515.396,24	

# 7. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Suporte Técnico 3° Nível em Sistemas		Serviço		
Código da Aquisição		AQSETIN2019015		
Fonte - Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário				
Programa 036 - Excelência no Desempenho da Prestação Jurisdicional				
Valor para 2019	1º Grau (Ação 23013)	2º Grau (Ação 23014)		

	R\$ 761.973,12	R\$ 366.875,94		
	TOTAL 2019: R\$ 1.128.849,06			
Valor para 2020	1º Grau (Ação 23013)	2º Grau (Ação 23014)		
	R\$ 2.285.919,35	R\$ 1.100.627,83		
	TOTAL 2020: R\$ 3.386.547,18			
VALOR GLOBAL: R\$ 4.515.396,24				

## 8. Sanções Aplicáveis

- 8.1.1. Com fundamento no art. 7 da Lei N. 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei N. 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades:
  - 8.1.1.1. Advertência;
  - 8.1.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:
- 8.1.1.2.1. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas a cada período de 06 (seis) meses da execução dos serviços, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;
- 8.1.1.2.2. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- 8.1.1.2.3. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- 8.1.1.2.4. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- 8.1.1.2.5. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte, pelo atraso no início do serviço, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte.
- 8.1.1.2.6. 0,2% (dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte, pelo atraso injustificado para abertura da conta-depósito vinculada, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte.
- 8.1.1.2.7. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.
- 8.1.1.2.8. 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- 8.1.1.3. Impedimento de licitar e contratar com o Estado do Ceará e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no contrato e das demais penalidades.
  - 8.1.1.4. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar e contratar com a Administração

Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

- 8.1.2. RESCISÃO, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93.
- 8.1.3. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 8.1.4. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa, sem prejuízo de responsabilização nas esferas cível e penal;
- 8.1.5. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado. As multas serão aplicadas sobre a garantia contratual e quando a mesma não for suficiente para a quitação integral da multa o restante será descontada nas notas fiscais da CONTRATADA;
- 8.1.6. A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;
- 8.1.7. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- 8.1.8. Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;
- 8.1.9. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

# 9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

#### 9.1. Proposta Técnica / de Preço

- 9.1.1. Organização da Proposta
- 9.1.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos, de acordo com o Anexo 05 deste Termo:
  - 9.1.1.1.1. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 9.1.1.1.2. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;
  - 9.1.1.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
- 9.1.1.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
  - 9.1.1.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
- 9.1.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
- 9.1.1.1.7. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;

- 9.1.1.1.8. O valor do lance final deve ser discriminado em **planilhas de custos e formação de preços**, podendo ser utilizados os modelos de planilhas presentes no Anexo 07;
- 9.1.1.1.8.1. O detalhamento do valor do lance final servirá de parâmetro para a repactuação prevista no item 5.7.2.2, cabendo à licitante definir os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço com rigorosa observância da legislação trabalhista, inclusive, de convenções e/ou acordos coletivos de trabalho, bem como dimensionar a mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos neste Termo de Referência;
- 9.1.1.1.8.2. Os itens a serem indicados na forma do item 9.1.1.1.8.1 são de exclusiva responsabilidade da licitante, conforme sua composição de custos;

#### 9.2. Do Atestado de Vistoria Técnica

- 9.2.1. Atestado de Vistoria a ser fornecido pelo TJCE ou declaração de dispensa, conforme as seguintes condições:
- 9.2.1.1. Fica facultado à LICITANTE, caso seja necessário levantar, "in loco", subsídios para formulação de suas propostas, realizar vistoria técnica nas instalações do mesmo, durante o horário de funcionamento regular do Tribunal. Caso a LICITANTE não realize a vistoria técnica deverá emitir declaração de dispensa, informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, conforme o **Anexo 04 Declaração de Dispensa de Vistoria**.
- 9.2.1.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do TJCE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria.
- 9.2.1.3. TJCE: na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. Cambeba CEP: 60822-325, Fortaleza-CE, por meio dos telefones: (85) 3207-7942 / 7895 / 7893, na Secretaria de tecnologia da Informação.
- 9.2.1.4. A vistoria deverá ser agendada e realizada em no máximo 02 (dois) dias úteis antes da abertura das propostas.
  - 9.2.1.5. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do Tribunal.
- 9.2.1.6. Quando da vistoria, a LICITANTE deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses aspectos.
- 9.2.1.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Empresa tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.
- 9.2.1.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do TJCE designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.

#### 9.3. Da Qualificação Econômico-Financeira

- 9.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral LG, Liquidez Corrente LC, e Solvência Geral SG superiores a 1 (um).
- 9.3.2. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- 9.3.3. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços

provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

- 9.3.4. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 9.3.5. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do **Anexo 06**, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita no subitem 9.3.4, observados os seguintes requisitos:
- 9.3.5.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício DRE, relativa ao último exercício social; e
- 9.3.5.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas; e
- 9.3.6. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

#### 9.4. Qualificação Técnica

- 9.4.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto deste Edital.
  - 9.4.2. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas.
- 9.4.3. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter no mínimo o CNPJ e endereço da entidade emitente, além de conter a data de emissão, número e vigência do contrato, o nome, função e telefone do responsável e a qualidade da Solução fornecida.
- 9.4.4. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências, conforme prescreve o art. 43, § 3°, da Lei 8.666/93
  - 9.4.5. Considera-se atividade compatível os seguintes serviços:
- 9.4.5.1. Serviços de suporte aos sistemas de informática instalados e em execução em ambiente de produção, objetivando mantê-los em operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho, ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários;
  - 9.4.5.2. Serviço de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas;
- 9.4.5.3. Serviços de execução ou de orientação a execução, de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetadas, no menor tempo possível;
- 9.4.5.4. Serviço de Suporte Técnico especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas.
- 9.4.6. Os serviços devem ter sido executados de forma satisfatória em um período ininterrupto de 12 (doze) meses, com um quantitativo mínimo de unidades de serviço técnico (UST) ou horas nesse período (12 meses), de 40% (quarenta por cento) do previsto nesse edital (40% de 27.456 unidades de serviço 10.982 UST ou horas).
- 9.4.7. Somente serão aceitos atestados expedidos após conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

#### 9.5. Critérios de Seleção

# 9.5.1. Modalidade de Licitação

9.5.1.1. A modalidade de licitação sugerida é o **pregão na forma eletrônica**, considerando se tratar de **serviço comum**, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.

# 9.5.2. Tipo de Licitação

- 9.5.2.1. A licitação será do **tipo menor preço**. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item 6. Estimativa de Preço.
- 9.5.2.2. O objeto desta contratação será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por Preço Unitário, nos termos dos art. 6°, VIII, "b" da Lei n. 8.666/93.

# 9.5.3. Caracterização da Solução

9.5.3.1. Verifica-se que o serviço de suporte técnico de 3° nível em sistemas são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC, e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal N° 10.520/2002, e portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade "Pregão" sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo "Menor Preço".

#### 9.5.4. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência

- 9.5.4.1. Para esta contratação, não se aplica o disposto nos incisos I e III do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelos seguintes motivos: Para o inciso I, para esta contratação o valor estimado é superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), conforme descrito no Item 6 Orçamento Detalhado; Para o inciso III, o objeto deste Termo de Referência visa a contratação de serviço e não a aquisição de bens de natureza divisível, conforme previsto no referido inciso.
- 9.5.4.2. Dessa forma, em conformidade com o disposto no inciso III, Art. 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, o disposto no inciso III do Art. 48, da mesma lei, não será aplicada margem de preferência a esta contratação.

#### 10. GARANTIA CONTRATUAL

- **10.1.** A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.
- 10.1.1. O prazo de vigência da garantia deverá ser igual ao prazo de vigência contratual previsto no item 11.
- 10.1.2. A prorrogação contratual ensejará também a prorrogação do prazo de manutenção da garantia.
- **10.2.** A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser utilizada para ressarcimento do CONTRATANTE e para pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela CONTRATADA.
- **10.3.** A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.
  - 10.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela

deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

- 10.4.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
- 10.4.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da multa prevista no item anterior.
- 10.5. Ao final da vigência do contrato a garantia somente será liberada somente será liberada mediante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas.

# 11. VIGÊNCIA CONTRATUAL

11.1. 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.

#### 12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- **12.1.** Em caso de encerramento do contrato, deverão ser observados os seguintes procedimentos:
- 12.1.1. A CONTRATADA providenciará a devolução de quaisquer equipamentos disponibilizados a seus funcionários para exercício das atividades contratualmente estabelecidas.
- 12.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do CONTRATANTE ou do fornecedor de uma nova Solução de Tecnologia da Informação adquirida ao final da vigência da presente contratação.
- 12.1.2.1. O Plano de Transição deverá ser apresentado pela CONTRATADA 30 (trinta) dias antes do encerramento do contrato para aprovação do CONTRATANTE.
- 12.1.3. O CONTRATANTE promoverá a revogação de perfis de acesso de funcionários da CONTRATADA.

# Equipe de Planejamento da Contratação

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior – 201571

Integrante Técnico

Caroline Morais Maia – 3051

Integrante Administrativo

Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227

Integrante Requisitante

Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794 Integrante Requisitante Andre Luiz Negreiros Nobre – 8794 Área Requisitante da Solução Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227 Área Requisitante da Solução

Gustavo Henrique Gondim Pereira - 200123 Área Requisitante da Solução Mônica Nepomuceno Santiago – 2531 Área de Tecnologia da Informação

# 13. APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

# **Autoridade Competente**

Denise Maria Norões Olsen Secretário de Tecnologia da Informação Fortaleza, 23 de agosto de 2019.