

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A
EMPRESA TELTEC SOLUTIONS LTDA., ABAIXO
QUALIFICADOS, PARA O FIM QUE NELE SE
DECLARA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º
8507994-09.2021.8.06.0000)

CT N.º 15/2021

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Cambeba em Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de CONTRATANTE ou TJCE, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira, e por sua Secretária de Tecnologia da Informação, Dra. Denise Maria Norões Olsen, e a empresa TELTEC SOLUTIONS LTDA., com endereço na Rua Miguel Daux, nº 100, Bairro Coqueiros, Florianópolis/SC, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.892.991/0001-15, neste ato representada por seu Representante legal, Sr. Rafael Araújo Silva, inscrito no CPF/MF n.º 003.392.439-29, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pela Lei nº 10.520/2002 e pela Lei n.º 8.666/93, e suas alterações.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1. Fundamenta-se o presente instrumento na proposta apresentada pela Contratada e no resultado da Licitação, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº 09/2020, realizado pelo Ministério da Economia, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 04/2020, que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará aderiu, tudo de conformidade com as disposições da Resolução do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará nº 02, de 05 de março de 2015, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com as alterações introduzidas pelas Leis n.º 8.883/1994, n.º 9.648/1998, n.º 9.854/1999, da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, e de acordo com o Processo Administrativo nº 8507994-09.2021.8.06.0000.

CT N° 15/2021



CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. O Objeto deste Instrumento consiste na a contratação de empresa especializada no fornecimento de Solução Integrada de Software como Serviço (SaaS) Office 365, para atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, com direito a atualização e suporte, de acordo com a especificação e detalhamento consignado neste Contrato e em seu Anexo Único.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 3. As especificações técnicas do objeto desta contratação estão presentes nessa Cláusula, assim como pormenorizadamente detalhadas em seu Anexo Único, parte integrante deste instrumento.
 - 3.1 As versões das licenças deverão ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pelo fabricante.
- 3.1.1 As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.
- 3.1.2 O suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor;
 - 3.1.3 Disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone).
- 3.1.4 O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada em acordo com a CONTRATANTE. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.
- 3.1 5 A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:
- 3.1.5.1. Quando um chamado for aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATANTE deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano.

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	recebimento de email. Site do SharePoint fora do ar. Nenhum usuário pode enviar



Severidade	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A	Botão Enviar no Outlook não está
B (Alta)	situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Não é possível configurar no EAC
Severidade C (Não Crítica)	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	que nunca expira. O usuário não pode excluir as informações de contato no Exchange

Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: uma hora.
Severidade B (Alta)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 24 horas
Severidade C (Não Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: definido no momento da ocorrência entre as partes, mas não superior a 30 dias corridos.

3.2 Requisitos Temporais

- 3.2.1. As licenças do *software* contratado, bem como suas chaves de ativação, devem ser disponibilizadas em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.
 - 3.3. Requisitos de Segurança da Informação
 - 3.3.1. Todos os planos deverão oferecer, no mínimo:
 - 3.3.1.1. Acesso ao centro de conformidade de segurança, um console baseado na Web para



gerenciar funções relacionadas à segurança e conformidade, como prevenção de perda de dados, descoberta eletrônica e retenção.

- 3.3.1.2. Permitir o gerenciamento de ameaças, como filtragem de mensagens e anti-malware.
- 3.3.1.3. Permitir o Gerenciamento de dispositivo móvel, funcionalidade do Office 365 que permite criar e gerenciar políticas de segurança de dispositivos, limpar remotamente um dispositivo (somente no âmbito da aplicação office 365) e exibir relatórios detalhados de dispositivos no tocante ao uso da aplicação.
- 3.3.1.4. Permitir gerenciar o ciclo de vida do conteúdo gerado, por meio de configuração de mecanismos de importação de massa, de arquivamento e do uso de políticas de retenção de conteúdo, além de mecanismos de monitoramento dos dados, gerenciamento de caixas de correio inativas e gerenciamento de registros.
 - 3.3.2. Para os planos Office 365 E3 e A3, deve-se oferecer no mínimo:
- 3.3.2.1. Mecanismos de Prevenção de perda de dados para o Exchange Online, o SharePoint Online e o Onedrive for Business
 - 3.3.2.2. Funcionalidades que implementem Rótulos de confidencialidade.
 - 3.3.3. Para os planos Office 365 E5 e A5, deve-se oferecer no mínimo:
 - 3.3.3.1. As funcionalidades disponíveis aos planos E3 ou A3.
- 3.3.3.2. Sincronização com o Active Directory para gestão de usuários e single sign-on (SSO), gestão de políticas das aplicações quando do uso em dispositivos móveis, anti-spam e antimalware, criptografia na comunicação.
 - 3.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
- 3.4..1. O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
 - 3.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica
- 3.5.1. Os planos devem conter os requisitos primários de um *software* como serviços (SaaS), ou seja, um serviço distribuído com baixa latência e pontos de entrada do aplicativo em nuvem espalhados em diversas regiões.
 - 3.5.2. A arquitetura dos planos deve basear-se em micro serviços e aplicativos.
- 3.5.3. A Solução deverá assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados,informações e sistemas informatizados, inclusive de todas as suas alterações, manuais, programas fonte e objeto, bases de dados ou outros recursos, pertencentes à CONTRATANTE, armazenados ou residentes na CONTRATADA;
 - 3.6 Requisitos de Projeto e de Implementação
 - 3.6.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
 - 3.7. Requisitos de Implantação



- 3.7.1. Deverá ser disponibilizado o acesso ao recurso de suporte à implantação da solução (Centro *FastTrack para Office* 365, com acesso por meio da Internet).
 - 3.8 Requisitos de Garantia e Assistência Técnica
 - 3.8.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica durante todo o período contratual.
 - 3.8.2. Abertura ilimitada de chamados de suporte.
 - 3.9 Requisitos de Experiência Profissional
 - 3.9.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
 - 3.10. Requisitos de Formação da Equipe
 - 3.10.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.
 - 3.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho
- 3.11.1. O fornecimento das licenças, será feito por meio de acesso ao site do fabricante, a área de acesso exclusivo da CONTRATANTE, por meio de credenciais específicas, e verificação das licenças e quantidades disponibilizadas frente à quantidade e tipos de licenças constantes da Ordem de Serviço.
 - 3.12. Outros Requisitos Aplicáveis
- 3.12.1. A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

- 4.1 O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:
- 4.1.1 Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 4.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 4.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 4.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
 - 4.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
 - 4.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.



- 4.2 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 4.3 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR

5.1. O valor contratual global importa na quantia de R\$ 2.664.288,00 (dois milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil, duzentos e oitenta e oito reais), conforme quadro abaixo:

Item	Descrição	Qtde.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Enterprise E1	7.500	22,38	167.850,00	2.014.200,00
2	Enterprise E3	600	62,79	37.674,00	452.088,00
3	Enterprise E5	150	110,00	16.500,00	198.000,00
				Valor global	2.664.288,00

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1. Os recursos financeiros correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

04200021.02.126.512.15503.15.44904000.2.70.00.5.20

04200021.02.126.512.15509.15.44904000.2.70.00.5.20

CLÁUSULA SÉTIMA- DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

7.1 O pagamento será creditado em nome da CONTRATADA, em parcelas mensais pelo CONTRATANTE no prazo de até 30 dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura de cada



parcela;

- 7.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.3 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.4. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.5 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.
- 7.6 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar como Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
 - 7.7 O adimplemento da obrigação será em moeda nacional.
 - 7.8 Considerar-se-á como data de pagamento o dia da emissão da ordem bancária.
- 7.9 Quando da emissão da Nota de Empenho e da Ordem de Pagamento serão verificados entre outros os documentos comprobatórios de regularidade fiscais e tributárias, constatadas por meio de consulta online ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.10 O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados, sendo vedados os pagamentos por serviços não contratados ou não entregues;
 - 7.11 Poderá haver a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem



prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA não produziu os resultados acordados; deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida; deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

- 7.11.1. O item referente aos Níveis de Serviço baliza os percentuais de glosa em caso de irregularidades cometidas pela CONTRATADA;
- 7.12. Ocorrendo erros na apresentação da nota fiscal, esta será devolvida à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, por igual número de dias, sem que isto gere encargos financeiros para o CONTRATANTE.
- /7.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

I = (TX) I = (6/100)/365 I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA OITAVA- DA GARANTIA CONTRATUAL

- 8.1 A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.
- 8.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 8.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 8.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do

CT N° 15/2021



art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

- 8.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.
 - 8.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 8.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 8.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato:
 - 8.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 8.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 8.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 8.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na no Banco do Brasil, com correção monetária.
- 8.7 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 8.8 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 8.9 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
 - 8.10 A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
 - 8.11 Será considerada extinta a garantia:
- 8.11.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 8.12.2 após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência

CT N° 15/2021



de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

- 8.13 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 8.14 A contratada autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

CLÁUSULA NONA - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 9. Metodologia de Trabalho:
- 9.1 O início da execução do objeto será imediato após a assinatura do contrato;
- 9.2 Os serviços serão demandados de forma gradual e seu quantitativo poderá variar em virtude da flutuação natural dos colaboradores durante a execução contratual, portanto os quantitativos de licenças de software contratados representam meramente uma estimativa de utilização dos serviços. Não haverá qualquer obrigação do TJCE na utilização do quantitativo total de licenças. Somente serão devidos e pagos os serviços efetivamente prestados, demandados através das respectivas Ordens de Serviço;
- 9.3 Para as licenças de software requisitadas através da Ordem de Serviço inicial e posteriores acréscimos, os pagamentos serão calculados de forma pro rata, após o primeiro dia útil da emissão do Termo de Recebimento Definitivo;
- 9.4 O prazo máximo para a entrega das licenças é de até 15 (quinze) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço;
- 9.5 Neste período, além das licenças, deverão ser informadas as credenciais de acesso, exclusivas do CONTRATANTE, para acesso à área exclusiva do site do fabricante, para verificação das licenças disponibilizadas;
- 9.6 A entrega será caracterizada pela disponibilização das credenciais de acesso e das licenças, com seus respectivos quantitativos, no site do fabricante, em área de acesso exclusivo do CONTRATANTE, por meio de utilização de credenciais específicas;



9.7 Após a assinatura do Contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.;

9.8 A reunião será realizada até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE;

9.9. A pauta desta reunião observará, pelo menos, a apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A carta de apresentação do preposto deverá conter os dados de identificação do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.10 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails, Cartas.
- 9.11 A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- 9.12 O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado pelos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos do Termo de Referência do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



10.1 São obrigações da contratante:

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- b) Exercer o acompanhamento e a fiscalização do serviço contratado, por servidor especialmente designado, que anotará em registro próprio eventuais incidentes relevantes com data, dia e hora da ocorrência, e outras informações que julgar pertinentes;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço estabelecidos;
- e) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;
- f) Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;
- g) Garantir, quando necessário, o acesso presencial ou à distância da CONTRATADA ao ambiente físico ou lógico da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido processo de autorização; h) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;
- i) Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do gestor ou fiscal do contrato.
- j) Encaminhar formalmente a demanda, por meio de abertura de chamados técnicos, de acordo com os critérios estabelecidos neste contrato;
- k) Notificar a CONTRATADA da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos;
- l) Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.
- m) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nª 5/2017;
- n) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário; direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas; considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão



ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

- o) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- p) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis, quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- q) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3°, § 5°, da Lei n° 8.666, de 1993;
- r) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- s) Comunicar à CONTRATADA de potenciais ocorrências que possam impactar o fornecimento do serviço ora contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 São obrigações da contratada:
- a) Cumprir fielmente o que estabelece este Contrato, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;
- b) Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18;
- c) Executar os serviços conforme especificações neste Contrato e de sua proposta, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- d) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito nacional e local, garantindo o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação vigente, em especial as relacionadas à segurança da informação;
- e) Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- f) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato;



g) Indicar no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste contrato, e que deverá responder pela fiel execução do contrato; Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

h₎ Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas ao contrato firmado, tais como manutenção, configuração, entre outras;

- i) Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste contrato, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- j) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 - k) Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- l) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;
- m) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço; Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- n) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado em contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- o) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;



- p) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- q) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- r) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- s) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- t) Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- u) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- v) Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- w) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- x) Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- y) Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da



CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REAJUSTE

Os preços propostos poderão serão reajustados de acordo com o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento Gestão – MPDG. O prazo do reajuste em questão será, necessariamente, 12 meses após a apresentação da proposta pela LICITANTE, conforme § 10 do artigo 3º lei nº 10.191/2001.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1 Pela **inexecução total ou parcial** do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 13.1.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 13.1.2 **Multa**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado;

As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si e serão aplicadas da seguinte forma:

- 13.1.2.1 Pela recusa em assinar, o Contrato ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a CONTRATADA poderá ser penalizada com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas nos demais parágrafos;
- 13.1.2.2. De 0,1% sobre o valor total do Contrato pela reincidência em não comparecer, injustificadamente, à reunião inicial;
- 13.1.2.3. De 0,1%, até o limite de 10 dias úteis, em caso de reincidência, sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo CONTRATANTE, os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis;
 - 13.1.2.4 Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato;
- 13.1.2.5 Pela recusa em assinar o Contrato, e não apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação



assumida, ficará sujeita, a Contratada, ao impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação;

- 13.1.2.6 Multa de até 3% sobre o valor total do contrato pela inexecução total ou parcialmente dos serviços previstos no objeto da contratação;
- 13.1.2.7. Multa de até 3% sobre o valor total do Contrato, pela suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato;
- 13.1.2.8. Nos casos em que a CONTRATADA não atender aos indicadores de níveis de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS), indicados no item 5.7 item 5.7, ensejaram as seguintes glosas:
 - a) Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 1 a 15;
 - b) Glosa de 10% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 16 a 20;
 - c) Glosa de 15% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 21 a 30;
- d₎ Multa de 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato, para valores do indicador IAE maiores que 30, sem prejuízo à glosa acima sobre o valor da OS apurada em relação ao atraso.
- 13.1.2.9.Nos casos em que a CONTRATADA não atender aos indicadores de níveis de serviço SAP (Indicador de Atraso de Entrega de OS), indicados no item 5.7, ensejaram as seguintes glosas:
 - a)Glosa de 1,5% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 84% a 89,99%.
 - b) Glosa de 3% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 78% a 83,99%.
 - c) Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 72% a 77,99%.
- d) Multa de 1% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior para valores do indicador SAP abaixo de 71,99%.
- 13.1.2.10 O não cumprimento de qualquer outra obrigação contratual não citada ensejará em advertência, e caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicase multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.
- 13.1.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 13.1.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da Administração Estadual, com o consequente descredenciamento no CRC DA SEPLAG pelo prazo de até cinco anos;
- 13.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou 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, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a



CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

- 13.2 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 13.2.1 tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 13.2 .2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 13.2.3 demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 13.3 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784, de 1999.
- 13.4. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do TJCE, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado e cobrados judicialmente.
- 13.5 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 13.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, o TJCE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 13.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 13.8 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização PAR.
- 13.9 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 13.10 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
 - 13.11 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no CRC DA SEPLAG.



CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

id	Função de comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de comunicação	Periodicidade
01	Nota de empenho S	SETIN – TJCE	Contratada	E-mail	Início do contrato
02	Abertura de chamados de garantia	Coordenadoria de Gestão de Serviço / SETIN - TJCE	Contratada	Via e-mail e/ou site e/ou telefone	Sempre que se fizer necessário
03	Falha no atendimento	Assessoria Jurídica – TJCE	Contratada	Comunicação formal	Quando demandado pela SETIN - TJCE
04	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	SETIN - TJCE	Contratada	Através de relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, PDF (Portable Document Format) e/ou através de reuniões presenciais ou por meio de videoconferências.	Sempre que se fizer necessário
05	Termo de Recebimento Provisório	SETIN - TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Sempre após o fornecimento.
06	Termo de Recebimento Definitivo	SETIN - TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Sempre após o fornecimento.
07	Ata da Reunião Inicial, Plano de Inserção e Fiscalização	SETIN - TJCE	Contratada	E-mail ou Correios	Reunião Inicial



08	Termo de Ciência e	Contratada	SETIN-TJCE	E-mail ou Correios	Reunião Inicial
	Termo de				
	Compromisso				

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

A gestão e fiscalização do contrato se dará através dos seguintes papeis e responsabilidades:

id	Papel	Entidade	Responsabilidade
01	Gestor do Contrato	Secretário(a) de Tecnologia da Informação do TJCE	Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos; Exigir da Contratada a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias; Encaminhar à Administração do Contratante relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a Contratada às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis; Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas; Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.
02	Fiscal Técnico	SETIN – Supervisor _(a) do	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato; Identificação de não conformidade com os termos contratuais;



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

		Serviço de Operação	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, advertência ou à rescisão contratual;
			Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;
			Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;
			Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da contratada e no contrato;
			Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;
			Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;
			Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;
			Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.
03	Fiscal Requisitante do	SETIN Coordenador(a	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os
	Contrato) de Gestão de Serviços	Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e
			oportunidade da contratação; Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;



			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, quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; 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; 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.
04	Fiscal Administrativo	SETIN Coordenador(a) da Gestão Administrativa de TI	Providenciar a instrução administrativa do processo, fornecendo à contratada todas as orientações necessárias para a correta emissão de notas fiscais, de acordo com os serviços atestados pelos fiscais técnicos. Validar, por meio de recálculos, mas sem avaliação de aspectos técnicos, a apuração, realizada pelos fiscais técnicos e materializada no Termo de Recebimento Definitivo (TRD), da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 18 de março de 1964; 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;
Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia prevista no contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 16.O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:
- 16.1 por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
 - 16.2 amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.
- 16.4 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.5 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
 - 16.5.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - 16.5.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - 16.5.3 Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS ALTERAÇÕES

- 17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à Contratante providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário da Justiça do Estado, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.



CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Fica eleito o foro de Fortaleza (CE), para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, caso não possam ser resolvidos por via administrativa, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça Eletrônico.

Fortaleza/CE, 04 de junho de 2021.

MARIA NAILDE PINHEIRO Assinado de forma digital por MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA: 11943670382 Dados: 2021.06.18 17:42:48 -03'00'

MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TJCE

DENISE MARIA NOROES Assinado de forma digital por DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320

OLSEN:28381610320 Dados: 2021.06.18 09:50:33 -03'00'

DENISE MARIA NORÕES OLSEN SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE

SSI	N.	٩D	0	DI	GI.	TΑ	LN	1EI	ľ	ſΕ

conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a ICP-Brasil

RAFAEL ARAUJO SILVA:00339243929 003.392.439-29

RAFAEL ARAÚJO SILVA

Emitido por: AC SERASA RFB

V5 DIRETOR GERAL DA EMPRESA TELTEC SOLUTIONS LTDA.

BRyTecnologia Data: 18/06/2021

Testemunhas:	

CT Nº 15/2021 24



ANEXO ÚNICO

AQSETIN2021001 – ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA DO TJCE – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Off ice 365 Enterprise E1

Excel.

O plano Office 365 E1 é uma solução integrada de colaboração eprodutividade incluindo as seguintes funcionalidades:

- a) Office para aplicativos móveis e Office para Web com Word, PowerPoint, OneNote e
- b) E-mail e calendários Exchange Online com experiência do Outlook,caixa de correio de 50GB, caixa de correio de arquivo morto de 50GB, caixas decorreio compartilhadas de 50GB e anexos de até 150MB.
- c) Hub para trabalho em equipe Microsoft Teams que reúne chats, conteúdo, pessoas e ferramentas. Pesquisa e mensagens ilimitadas, acesso paraconvidado, versão web dos aplicativos Word, PowerPoint, Excel e OneNote noTeams, domínio de e-mail personalizado e hospedagem de e-mails do Exchange, mais de 140 aplicativos e serviços integrados e armazenamento de arquivos.
- d) Reuniões online Microsoft Teams com áudio, vídeo em alta definição, webconferência e streaming. Chamadas de áudio e vídeo online individuais e emgrupo, reuniões de canal, compartilhamento de tela, reuniões agendadas, gravação de reunião, audioconferência.
- e) Social e intranet Sharepoint Online e Yammer que reúnem gerenciamentode conteúdo, sites de equipes, compartilhamento de arquivos, dados, notícias erecursos, acesso para convidado, intranet móvel e inteligente, portais,notificações e aprovações, fluxos de trabalho, rede social corporativa, eventos aovivo incluindo reuniões abertas, reuniões corporativas e treinamentos,comunidades de interesse, portal de ideias e comentários.
- f) Arquivos OneDrive for Business com 1TB de armazenamento. Soluçãosegura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle de acesso e ediçãocolaborativa.
- g) Arquivos OneDrive for Business com 1TB de armazenamento. Soluçãosegura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle de acesso e ediçãocolaborativa.
- h) Conteúdo Microsoft Stream e Sway que reúnem serviço de streamingde vídeo, recursos de conversão de voz em texto, legendas automáticas edetecção de rosto, retenção de conhecimento e engajamento em treinamentos ecursos, criação e compartilhamento de relatórios interativos, histórias pessoais eapresentações.
- i) Gerenciamento de tarefas Microsoft Planner e Microsoft To Do quereúnem planos e planejamentos pessoais e de equipes com controle deatividades, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento de arquivos echat sobre trabalho.
- j) Aplicativos de negócios Microsoft Power Apps e Microsoft PowerAutomate que reúnem ferramentas de low-code para criação de aplicativos,fluxos de trabalho, automação de processos e formulários personalizados.
- k) Análise de produtividade pessoal Microsoft MyAnalytics com insightsde produtividade pessoal, conectado ao Outlook, que utilizam InteligênciaArtificial para sugerir formas de trabalhar com mais inteligência, melhorandofoco, bem-estar, contatos e colaboração.
 - 1) Microsoft Graph API API e gateway do Office 365 para dados einteligência. As



APIs REST ou SDKs permitem acessar pontos de extremidade edesenvolver aplicativos compatíveis com cenários que abrangem produtividade, colaboração, educação, segurança, identidade, acesso, gerenciamento dedispositivo dentre outras funcionalidades.

- m) Office Delve Gerenciamento de perfil individual do Office 365 comferramentas para descobrir e organizar informações importantes.
 - n) Sincronização com Active Directory on-premise para single sign-on(SSO)
- o) Gerenciamento de Dispositivos Móveis para Office 365 funcionalidadesde gerenciamento para iOS, Android e Windows Phone, inventário dedispositivos móveis que acessam aplicações corporativas, limpeza total ouseletiva do dispositivo, definições de configuração do dispositivo móvel(comprimento do PIN, PIN necessário, tempo de bloqueio, dentre outros), certificação raiz e detecção de jailbreak, controle de acesso a e-mail edocumentos corporativos com base em políticas de conformidade e relatórios.
- p) Licença cliente de acesso padrão, Client Access License (CAL), aosserviços onpremise do Exchange Server, SharePoint Server e Skype forBusiness Server.
- q) Permite a classificação manual do recurso Data Governance e a aplicaçãomanual de políticas para retenção e detenção de dados.
 - r) eDiscovery search.

Off ice 365 Enterprise E3

- O plano Office 365 E3 é uma solução integrada de colaboração eprodutividade incluindo as seguintes funcionalidades:
- a) Aplicativos cliente do Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint,OneNote, Access e Publisher) em até 05 (cinco) PCs/Macs + cinco tablets+ cinco smartphones por pessoa com o Office 365 ProPlus.
 - b) Office 365 para Mac.
- c) E-mail e calendários Exchange Online com experiência do Outlook,caixa de correio de 100GB, caixa de correio de arquivo morto ilimitada,caixas de correio compartilhadas de 50GB e anexos de até 150MB.
- d) Hub para trabalho em equipe Microsoft Teams que reúne chats, conteúdo, pessoas e ferramentas. Pesquisa e mensagens ilimitadas, acessopara convidado, versão web dos aplicativos Word, PowerPoint, Excel eOneNote no Teams, domínio de e-mail personalizado e hospedagem de e-mails do Exchange, mais de 140 aplicativos e serviços integrados earmazenamento de arquivos.
- e) Reuniões online Microsoft Teams com áudio, vídeo em alta definição, webconferência e streaming. Chamadas de áudio e vídeo online individuais e em grupo, reuniões de canal, compartilhamento de tela, reuniões agendadas, gravação de reunião, audioconferência.
- f) Social e intranet Sharepoint Online e Yammer que reúnemgerenciamento de conteúdo, sites de equipes, compartilhamento dearquivos, dados, notícias e recursos, acesso para convidado, intranetmóvel e inteligente, portais, notificações e aprovações, fluxos de trabalho,rede social corporativa, eventos ao vivo incluindo reuniões abertas,reuniões corporativas e treinamentos, comunidades de interesse, portal deideias e comentários.
- g) Arquivos OneDrive for Business com armazenamento ilimitado.Solução segura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle deacesso e edição colaborativa.
- h) Conteúdo Microsoft Stream e Sway que reúnem serviço de streamingde vídeo, recursos de conversão de voz em texto, legendas automáticas edetecção de rosto, retenção de conhecimento e engajamento emtreinamentos e cursos, criação e compartilhamento de relatóriosinterativos, histórias pessoais e apresentações.
 - i) Gerenciamento de tarefas Microsoft Planner e Microsoft To Do quereúnem planos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

e planejamentos pessoais e de equipes com controle deatividades, organização e atribuição de tarefas, compartilhamento dearquivos e chat sobre trabalho.

- j) Aplicativos de negócios Microsoft Power Apps e Microsoft PowerAutomate que reúnem ferramentas de low-code para criação deaplicativos, fluxos de trabalho, automação de processos e formuláriospersonalizados.
- k) Análise de produtividade pessoal Microsoft MyAnalytics cominsights de produtividade pessoal, conectado ao Outlook, que utilizam Inteligência Artificial para sugerir formas de trabalhar com mais inteligência, melhorando foco, bem-estar, contatos e colaboração.
- l) Microsoft Graph API API e gateway do Office 365 para dados einteligência. As APIs REST ou SDKs permitem acessar pontos deextremidade e desenvolver aplicativos compatíveis com cenários queabrangem produtividade, colaboração, educação, segurança, identidade,acesso, gerenciamento de dispositivo dentre outras funcionalidades.
- m) Office Delve Gerenciamento de perfil individual do Office 365 comferramentas para descobrir e organizar informações importantes.
 - n) Sincronização com Active Directory on-premise para single sign-on(SSO).
- o) Gerenciamento de Dispositivos Móveis para Office 365 –funcionalidades de gerenciamento para iOS, Android e Windows Phone, inventário de dispositivos móveis que acessam aplicações corporativas, limpeza total ou seletiva do dispositivo, definições de configuração dodispositivo móvel (comprimento do PIN, PIN necessário, tempo debloqueio, dentre outros), certificação raiz e detecção de jailbreak, controlede acesso a e-mail e documentos corporativos com base em políticas deconformidade e relatórios.
- p) Licença cliente de acesso padrão, Client Access License (CAL), aosserviços onpremise do Exchange Server, SharePoint Server e Skype forBusiness Server.
 - q) Suporte à diretivas de grupo, telemetria do Office e configurações deRoaming.
- r) Necessidades legais de conformidade e arquivamento de e-mail –arquivamento, descoberta eletrônica, retenção de caixa de correio.
- s) Proteção de informações criptografia de mensagens, gerenciamentode direitos, prevenção de perda de dados para e-mail e arquivos.
 - t) eDiscovery search

ice 365 Enterprise E5

- O plano Office 365 E5 é uma solução integrada de colaboração eprodutividade incluindo as seguintes funcionalidades:
- a) Aplicativos cliente do Office (Outlook, Word, Excel, PowerPoint,OneNote, Access e Publisher) em até 05 (cinco) PCs/Macs + cinco tablets +cinco smartphones por pessoa com o Office 365 ProPlus.
 - b) Office 365 para Mac.
- c) E-mail e calendários Exchange Online com experiência do Outlook,caixa de correio de 100GB, caixa de correio de arquivo morto ilimitada, caixasde correio compartilhadas de 50GB e anexos de até 150MB.
- d) Hub para trabalho em equipe Microsoft Teams que reúne chats, conteúdo, pessoas e ferramentas. Pesquisa e mensagens ilimitadas, acesso paraconvidado, versão web dos aplicativos Word, PowerPoint, Excel e OneNote noTeams, domínio de e-mail personalizado e hospedagem de e-mails do Exchange, mais de 140 aplicativos e serviços integrados e armazenamento de arquivos.
- e) Reuniões online Microsoft Teams com áudio, vídeo em alta definição, webconferência e streaming. Chamadas de áudio e vídeo online individuais e emgrupo, reuniões de canal, compartilhamento de tela, reuniões agendadas, gravação de reunião,



audioconferência.

abaixo:

- f) Social e intranet Sharepoint Online e Yammer que reúnem gerenciamentode conteúdo, sites de equipes, compartilhamento de arquivos, dados, notícias erecursos, acesso para convidado, intranet móvel e inteligente, portais,notificações e aprovações, fluxos de trabalho, rede social corporativa, eventos aovivo incluindo reuniões abertas, reuniões corporativas e treinamentos,comunidades de interesse, portal de ideias e comentários.
- g) Arquivos OneDrive for Business com armazenamento ilimitado. Soluçãosegura de arquivos em nuvem, compartilhamento, controle de acesso e ediçãocolaborativa.

Re quisitos de Manutenção

Deverão ser atribuídos aos chamados abertos o respectivo nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano, conforme tabela abaixo:

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Sever idade 1 (Degradação completa)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Problemas generalizados para envio e recebimento de email. Site do Share Point fora do ar. Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em Reuniões no Microsoft Teams.
Sever idade 2 (Degradação moderada)	A situação tem impacto operacional mínimo. Oproblema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Botão Enviar no Outlook não estáfuncionando adequadamente. Não é possível configurar no EAC(Centro deAdministração doExchange), mas é possível no PowerShell.
Sever idade 3 (Degradação leve)	A situação tem impacto operacional mínimo. Oproblema é importante, mas não tem impactoexpressivo na produtividade e no serviço atual docliente. Um único usuário experimenta interrupçãoparcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Como definir umasenha de usuário quenunca expira. O usuário não podeexcluir asinformações decontato no ExchangeOnline.

O tempo de resposta inicial para cada nível de severidade segue descrito na tabela

Nível de severidade	Nível de serviço
Severi dade 1 (Degradação completa)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: uma hora.
Severi	Disponível: 24/7



dade 2 (Degradação moderada)	Tempo máximo de resposta: 24 horas.
Severi dade 3 (Degradação leve)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: Definido no momento da ocorrência entre as partes, mas não superior a 30 dias corridos.