



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PROJETOS, COM FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO PERPÉTUO DA SOLUÇÃO, IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS LEGADOS, INCLUINDO OS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO, GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO, TREINAMENTO E OPERAÇÃO ASSISTIDA, DE ACORDO COM AS NECESSIDADES APRESENTADAS POR ESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CDIS INFORMÁTICA LTDA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 8518675-09.2019.8.06.0000).**

**CT N.º 12/2020**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, Bairro Cambé, Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por seu Superintendente da Área Administrativa, Luis Eduardo de Menezes Lima e por sua Secretária de Tecnologia da Informação, Denise Maria Norões Olsen, e a empresa **CDIS INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ 03.080.097/0001-88, com sede na Rua 9 Norte, Lote 1, Salas 309/310, Edifício Atlantis, Águas Claras/DF, neste ato representado por seu Representante Legal, Lincoln dos Santos Pinto, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pelas Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, e n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações.

**Cláusula Primeira – Da Fundamentação Legal**

Fundamenta-se o presente Instrumento na proposta apresentada pela CONTRATADA e no resultado da Licitação realizada sob a modalidade Pregão Eletrônico n. 40/2019, devidamente homologado pelo Exmo. Desembargador Presidente do TJCE, tudo em conformidade com as disposições da Lei Federal n. 10.520/2002, e a Lei Federal n. 8.666/1993, e suas alterações posteriores e, ainda, com o processo administrativo n. 8518675-09.2019.8.06.0000.

**Cláusula Segunda – Do Objeto**

Aquisição de Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, implantação, parametrização e integração com sistemas legados, incluindo os serviços continuados de suporte técnico, garantia de atualização, treinamento e operação assistida, de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

§ 1º A solução de tecnologia da informação deverá prover as seguintes funcionalidades:

**I. Módulo de Gestão Estratégica**

- a. Metodologia *BSC*
- b. Cadastramento de planos estratégicos
- c. Gerenciar simultaneamente múltiplos planos estratégicos
- d. Associação de Matriz *SWOT* com um plano estratégico
- e. Indicadores e Metas
- f. *Dashboards* para visualização de resultados e desempenho dos indicadores e metas
- g. Desdobramento de metas anuais em metas mensais, quinzenais ou semanais



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

- h. Gráficos e *Dashboards*
- i. Relatórios e geração de relatórios personalizados
- j. Planos de Ação
- k. Métodos de Solução e Análise de Problemas

**II. Módulo de Gestão de Projetos**

- a. Gerenciamento de Projetos
- b. Metodologia PMBOK
- c. Integração com Planejamento Estratégico
- d. Gestão de Portfólio e de Programas
- e. Propostas de Projetos
- f. Orçamento/Custos Recursos
- g. Partes interessadas
- h. Gestão de Riscos
- i. Gestão de Mudanças
- j. Lições aprendidas
- k. Avaliação de Gerentes
- l. *Dashboard*
- m. Gestão da EAP
- n. Gestão de Processos de trabalho
- o. Gestão ágil de projetos

**§ 2º DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

A prestação do objeto obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA, dirigida ao CONTRATANTE, independentemente da transcrição, a qual faz parte integrante e complementar deste Instrumento, no que não o contrarie.

**Cláusula Terceira – Das Obrigações das Partes**

São obrigações das partes neste Contrato:

**§ 1º DO CONTRATANTE**

- I. Nomear gestor e fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- II. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita.
- III. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- IV. Efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais
- V. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) fornecimento(s) e serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela contratada.
- VI. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato.
- VII. Comunicar oficialmente à contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados.
- VIII. Informar à contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados.
- IX. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa realizar os fornecimentos e executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em contrato, incluindo os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e *software* básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) essenciais à prestação dos serviços, quando executados nas dependências do TJCE.
- X. Revogar e eliminar autorizações de acesso concedidas à contratada e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao TJCE.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**XI.** Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

**§ 2º DA CONTRATADA**

**I.** Prestar os serviços contratados conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste documento.

**II.** Implementar rigorosa gerência do contrato com observância a todas as disposições constantes neste documento.

**III.** São de responsabilidade da contratada todas as despesas diretas e indiretas, incidentes sobre o serviço contratado, inclusive a resolução de problemas de inconformidade, para os quais tenha concorrido direta ou indiretamente.

**IV.** Responsabilizar-se pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos a seu cargo.

**V.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no **Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviços**.

**VI.** Utilizar na prestação dos serviços pessoal que atenda às exigências profissionais estabelecidas pelo TJCE observadas as especificações listadas no **Anexo IX – Perfis e Qualificações Profissionais**.

**VII.** Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo TJCE, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços, garantindo a qualificação necessária desses profissionais, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.

**VIII.** Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao TJCE, sempre que solicitada.

**IX.** Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do contrato.

**X.** Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do TJCE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos por aquele.

**XI.** O TJCE pode, a qualquer tempo, atualizar sua plataforma tecnológica, bem como, suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a contratada a adaptar-se nos prazos definidos no contrato, contado a partir da data de notificação por parte do TJCE. Para as atualizações cujos prazos não estejam definidos explicitamente no contrato, o prazo para adaptação da solução será no máximo de 30 (trinta) dias corridos.

**XII.** Responsabilizar-se pela execução do objeto do presente documento, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TJCE.

**XIII.** Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.

**XIV.** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste documento sem prévia autorização do TJCE.

**XV.** 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 negócios, documentos, entre outros.

**XVI.** Somente desativar *hardware*, *software* e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TJCE.

**XVII.** Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TJCE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto desta contratação.

**XVIII.** Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste documento e respectivo contrato.

**XIX.** Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do TJCE. O TJCE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião.

**XX.** Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal de para apresentação dos relatórios mensais de prestação dos serviços, nas instalações do contratante, na cidade de Fortaleza, Ceará. A critério do TJCE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência.

**XXI.** Encaminhar ao TJCE, antes da data de início da realização dos serviços e, mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a contratada.

**XXII.** Elaborar e apresentar ao TJCE, mensalmente, Relatório de acompanhamento de atendimento, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os contratados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

**XXIII.** Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**XXIV.** Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao TJCE.

**XXV.** Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados.

**XXVI.** Solicitar, obrigatoriamente, ao Poder Judiciário do Estado do Ceará a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJCE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade que tenham executado tarefas relacionadas ao contrato com o TJCE.

**XXVII.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.

**XXVIII.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**XXIX.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou a serviço dele.

**XXX.** Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista.

**XXXI.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**XXXII.** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.

**XXXIII.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no **Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviços**.

**XXXIV.** Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.

**XXXV.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

**XXXVI.** Reportar ao TJCE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**XXXVII.** Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da PSTI/TJCE e das demais normas disponibilizadas pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como zelar pela observância de tais normas.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**XXXVIII.** Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**XXXIX.** Apresentar mensalmente ao contratante cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

**XL.** Devolver os crachás fornecidos pelo contratante quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o Poder Judiciário do Estado do Ceará ressarcido por eventuais extravios ou danos.

**XLI.** Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

**XLII.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação.

**XLIII.** Assumir a responsabilidade e o ônus financeiro pelo deslocamento dos profissionais de suas instalações para as instalações do TJCE, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.

**XLIV.** Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, e fiscais técnicos, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido construídos ou mantidos pela contratada, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.

**XLV.** Fornecer informações e esclarecimentos sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar do envio da solicitação feita pelo TJCE.

**XLVI.** Para os serviços realizados nas instalações do TJCE, os recursos de *hardware* (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e *software* básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) serão fornecidos pelo TJCE. Quaisquer outros *softwares* necessários para prestação dos serviços são de responsabilidade da contratada.

**XLVII.** A Contratada deverá disponibilizar, mensalmente, relatórios em formato digital para o TJCE, relativos aos serviços prestados.

**XLVIII.** Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a contratada. A contratada deverá assinar o **Termo de Compromisso - Anexo IV** e o **Termo de Ciência - Anexo V**.

**XLIX.** Repassar, quando do período de transição inicial e/ou final do contrato, ou quando solicitado pelo TJCE, aos profissionais indicados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços prestados na vigência do contrato.

**L.** Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente na data de assinatura do CONTRATO para a realização do objeto da licitação, no mínimo:

**a.** Profissionais que atendam todos os perfis definidos no **Anexo IX – Perfis e Qualificações Profissionais**.

**b. 1** (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (*Project Management Professional*) emitida pelo PMI – *Project Management Institute* ou MBA em Gerência de Projetos. Esse profissional será responsável pela implantação da Solução.

**Cláusula Quarta – Descrição da Solução e Especificações Técnicas**

**§ 1º** Aquisição de Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, implantação, parametrização e integração de sistemas legados, incluindo os serviços continuados de suporte técnico, garantia de atualização, treinamento e operação assistida, de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

**§ 2º** A contratada deverá explicitar em sua proposta comercial qual será a Solução Integrada de Gestão Estratégica e Projetos, os módulos que compõem a Solução (considerando a composição da solução completa, módulo de gestão estratégica, módulo de gestão de projetos). Deverá indicar nome comercial, edição, versão, empresa proprietária do Direito Autoral e o registro de propriedade no INPI/ABES ou equivalente.

**§ 3º** O licenciamento da Solução de *software* dar-se-á por tempo indeterminado:



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

I. Quantidade ilimitada de usuários que somente visualizem as informações utilizando a solução simultaneamente ou não;

II. Quantidade de limitada usuários que manipulem as informações e funcionalidades, considerando as licenças efetivamente adquiridas por módulo (solução completa, módulo de gestão estratégica, módulo de gestão de projetos).

§ 4º Na hipótese de fornecimento de solução de *software* de terceiros, o licenciamento da solução deverá ocorrer em favor do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará seguindo todas as definições previstas neste instrumento.

§ 5º Na hipótese de utilização de tecnologias proprietárias, ou seja, que requerem a aquisição de licença para uso, as seguintes premissas deverão ser observadas:

I. A contratada será responsável pela aquisição, custeio dos valores e repasse dessas licenças em favor do TJCE;

II. As licenças deverão ser compatíveis com o licenciamento estabelecido para a solução de software, ou seja, o licenciamento deve ocorrer por tempo indeterminado e para a quantidade de usuários descrita no **parágrafo terceiro da presente cláusula**, utilizando a solução simultaneamente ou não;

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

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

§ 6º A Solução deverá atender ao disposto no **Anexo I - Requisitos Funcionais e Requisitos Não-funcionais**.

**§ 7º Serviços de Capacitação**

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

II. A Contratada deverá prestar todas as informações necessárias aos usuários e administradores da solução, mediante o treinamento e capacitação para operação e uso de todas as funcionalidades da solução, para seu eficaz funcionamento, cujos treinamentos e capacitação serão divididos em turmas;

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

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

a. Carga horária de 16 USTs para cada treinamento solicitado;

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

c. Conceitos e utilização das diversas funcionalidades do sistema;

d. Emprego e modificação das regras parametrizáveis;

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

f. Configuração de integrações com sistemas legados do TJCE;

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

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

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

b. Orientar os usuários sobre como parametrizar adequadamente a solução de acordo com as normas e fluxos dos processos de trabalho;

c. Apoiar e capacitar os usuários da Solução;

d. Demandar e acompanhar a manutenção corretiva em qualquer parte do sistema.

VI. O treinamento para usuários da solução terá como público-alvo os servidores do TJCE que executarão as atividades funcionais e poderão atuar como multiplicadores dos conhecimentos sobre o



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

sistema, atuando como suporte setorial aos demais usuários. Os treinamentos deverão cobrir os seguintes tópicos e carga horária:

**a.** Carga horária de 8 USTs para o módulo de estratégia e 8 USTs para o módulo de projetos, para cada treinamento solicitado;

**b.** Conceitos e utilização dos diversos módulos e funcionalidades do sistema;

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

**VII.** O treinamento para pessoal técnico de Tecnologia da Informação deverá cobrir os seguintes tópicos e carga horária:

**a.** Carga horária de 4 USTs para cada treinamento solicitado;

**b.** Arquitetura básica;

**c.** Estrutura de dados;

**d.** Emprego de regras parametrizáveis quando aplicável;

**e.** Instalação do sistema, assim como dos *softwares* requeridos;

**f.** Sua utilização, produção e aferição de desempenho.

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

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

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

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

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

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

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

**XI.** Os materiais utilizados nos treinamentos deverão contemplar todos os assuntos abordados, atividades de extensão comunicativa, atividades para consolidação do conteúdo apresentado, bem como demais materiais utilizados na metodologia de ensino adotada, incluindo exemplos de uso prático na solução, de preferência com situações reais do TJCE.

**XII.** A contratada deverá confeccionar e fornecer material didático em formato impresso e digital com a qualidade exigida pelo TJCE que será distribuído para cada participante.

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

**XIV.** Somente serão devidas as Unidades de Serviços de Treinamento efetivamente prestadas, portanto o TJCE não se obriga a consumir todas as USTs contratadas, tendo em vista que as USTs serão solicitadas sob demanda em função da disponibilização da solução para os diversos setores do TJCE, bem como a previsão de necessidades futuras quando ocorrerem implementações de novas versões da solução.

**XV.** A contratada deverá entregar todo o material que será utilizado, para validação pelo TJCE antecedência mínima de 20 dias da data prevista para início dos treinamentos, conforme cronograma definido no Plano de Implantação da Solução.

**XVI.** Após a fase de implantação da solução, o TJCE poderá demandar a realização de treinamentos sob demanda. Nesse caso, o TJCE definirá o conteúdo, a carga horária e a data para realização do treinamento com antecedência mínima de 20 dias.

**XVII.** O TJCE comunicará à contratada, em até cinco dias após o recebimento dos materiais didáticos, os ajustes necessários, incluindo a adequação da carga horária proposta.

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

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

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



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**XXI.** O horário para eventual compensação será definido pelo TJCE.

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

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

**b.** Para cada quesito avaliado o aluno deverá atribuir uma nota de 0 (zero) a 10 (dez);

**c.** Será considerado insatisfatório o treinamento cuja média das avaliações seja inferior a 7 (sete).

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

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

**XXV.** No prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos treinamentos, a contratada deverá fornecer o Certificado de Participação para os colaboradores que o concluírem.

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

**XXVII.** A contratada deverá fornecer videoaulas com simulações das funcionalidades a seguir relacionadas. Cada vídeo deverá possuir no máximo cinco minutos. As videoaulas deverão ser entregues em como parte obrigatória da implantação da solução.

**a. Módulo Projetos (15 videoaulas):**

**a.1** Cadastrar/consultar Projeto;

**a.2** Criar/atualizar EAP;

**a.3** Criar cronograma/ Gráfico de Gantt;

**a.4** Atualizar cronograma;

**a.5** Replanejar cronograma;

**a.6** Histograma de Recursos Humanos;

**a.7** Emitir Relatórios gerenciais;

**a.8** Gerenciar Riscos do Projeto;

**a.9** Gerenciar Custos do Projeto;

**a.10** Gestão do Portfólio de projetos e de Programas;

**a.11** Fluxo Iniciar Projeto;

**a.12** Fluxo Planejar projeto;

**a.13** Fluxo Realizar intervenção em projeto;

**a.14** Fluxo Encerrar projeto;

**a.15** Fluxo Realizar RAP;

**b. Módulo Estratégia (15 videoaulas):**

**b.1** Cadastro de planos estratégicos;

**b.2** Análise SWOT;

**b.3** Identidade organizacional;

**b.4** Objetivos e mapa estratégico;

**b.5** Cadastro de indicadores;

**b.6** Alimentação dos dados dos indicadores;

**b.7** Painéis de resultados de indicadores;

**b.8** Painel de resultados dos objetivos;

**b.9** Análise crítica de resultados;

**b.10** Desdobramento de metas;

**b.11** Relatórios gerenciais;

**b.12** Plano de ação (cadastro);

**b.13** Plano de ação (acompanhamento);

**b.14** Reuniões (preparação);



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**b.15** Reuniões (execução e encaminhamentos).

**c.** Funcionalidades de administração da solução (1 videoaula):

**c.1** Liberação de acessos (cadastro e manutenção de usuários).

**§ 8º Serviço de Suporte Técnico**

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

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

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

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

**d.** Orientações relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação da solução.

**e.** Orientação quanto às melhores práticas para personalização da solução adquirida.

**f.** Orientação para solução de problemas de desempenho das configurações da solução.

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

**h.** Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões da solução adquirida.

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

**j.** Correção de erros de integrações oriundos de falhas de comunicação com outros sistemas.

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

**III.** Os serviços de Suporte Técnico consistem em um registro para abertura de chamados, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto a questões funcionais e técnicas relacionadas a instalação, configuração, suporte, customização e utilização da solução.

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

**V.** A contratada deverá garantir que o TJCE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato, sem ônus adicional.

**VI.** A contratada deverá manter disponível a estrutura de pesquisa em base de conhecimento de resolução de problemas e documentos técnicos disponibilizada pelo fabricante da solução adquirida e/ou pela contratada.

**VII.** Os chamados para os serviços de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado no tocante ao pleno estado de funcionamento da solução, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração, otimização e atualização.

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

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



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Três	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente
------	--

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

<b>Nível</b>	<b>Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado</b>
Zero	1 dia útil
Um	2 dias úteis
Dois	3 dias úteis
Três	5 dias úteis

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

**XI.** Caso haja a necessidade de utilizar resoluções de contorno para o restabelecimento da solução, a contratada deverá fornecer ao TJCE, durante o prazo de resolução, o seu plano de ações.

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

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

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

<b>Chamado</b>	<b>Prazo</b>
Orientações sobre o ambiente operacional	5 dias úteis
Esclarecimento de dúvidas sobre a utilização e configuração da Solução	1 dia útil

**XIV.** Os serviços de Suporte Técnico serão aferidos mensalmente com a respectiva apuração dos níveis de serviços, devendo a contratada elaborar Relatório de Acompanhamento de Atendimento, apresentando-o à TJCE, até o dia 10 do mês subsequente ao da prestação dos serviços, momento no qual o TJCE fará o recebimento provisório.

**XV.** Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

**XVI.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento do Relatório de Acompanhamento de Atendimento, considerado apuração dos níveis de serviços exigidos.

#### **§ 9º Serviço de Garantia de Atualização**

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

**II.** A contratada deverá garantir a compatibilização do sistema com as novas versões dos componentes de *hardware* e *software* do ambiente tecnológico do TJCE incluindo sistemas operacionais, banco de dados, servidores de aplicação, browsers, sistemas de armazenamento de dados, e periféricos.

**III.** Para cada pacote de atualização liberado pelo fabricante, a contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive dos manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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

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

**V.** A contratada deverá informar ao TJCE sobre a descoberta de erros detectados no *software* durante a vigência do contrato, devendo divulgar ao TJCE suas descrições e seus possíveis impactos.

**VI.** A contratada deverá comunicar ao TJCE a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam disponíveis para *download*.

**VII.** A atualização das licenças de *software* poderão incluir:

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

**b.** Atualizações fiscais, legais e reguladoras;

**c.** *Scripts* de atualização;

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

### **§ 10º Serviço de Operação Assistida**

**I.** O Serviço de Operação Assistida deverá ser executado pela equipe técnica especializada da contratada de forma presencial nas dependências do Poder Judiciário visando garantir o crescimento gradual da maturidade da equipe do TJCE no uso da solução, bem como implementação de melhores práticas, fluxos de trabalho, novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante e demais necessidades de apoio técnico.

**II.** Somente serão devidas as Unidades de Serviços Técnico efetivamente prestadas, portanto o TJCE não se obriga a consumir todas as USTs contratadas, tendo em vista que as USTs serão solicitadas sob demanda em função da disponibilização da solução para os diversos setores do TJCE, bem como necessidades futuras quando ocorrerem implementações de novas versões da Solução.

**III.** Os serviços serão executados SOB DEMANDA, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS), contendo a descrição preliminar da demanda e data prevista para início da prestação do serviço.

**IV.** Após emissão da Ordem de Serviço, a Contratada deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis o Plano de Trabalho Preliminar (PT), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de Unidades de Serviço Técnico que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços e os critérios de mensuração de resultado.

**V.** O Plano de Trabalho Preliminar (PT) deverá indicar a equipe técnica que será disponibilizada para prestação dos serviços, incluindo comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses no uso e implementação da solução.

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

**VII.** Caso o TJCE não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à Contratada, que deverá realizar os ajustes em até 2 (dois) dias úteis.

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

**IX.** A contratada deverá emitir uma Ficha de Presença (FP) para cada dia de serviço prestado, indicando a quantidade de Unidades de Serviço Técnico prestadas, que será validada pelo TJCE.

**X.** No prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a Contratada deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas (RVT).

**XI.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias consecutivos após o recebimento o Relatório de Atividades Realizadas (RVT) e recebidos definitivamente no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após o recebimento provisório, considerado que todas as atividades definidas no Plano de Trabalho aprovado pelo TJCE tenham sido executadas e seus resultados alcançados.

### **§ 11 Ambiente Tecnológico da Solução**

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



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**II.** A contratada deverá utilizar a infraestrutura de *hardware*, sistema operacional, *software* básico e de comunicação existente e disponível no ambiente operacional do TJCE, conforme Anexo III – Ambiente Tecnológico.

**III.** Quaisquer licenças ou produtos adicionais necessários ao correto funcionamento da solução deverão ser fornecidos aos TJCE sem quaisquer custos adicionais.

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

**V.** Ambiente de testes: ambiente utilizado pelo TJCE, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do sistema.

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

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

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

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

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

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

## **§ 12 Requisitos de Segurança da Informação**

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

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

**II.** As atividades previstas neste contrato, executadas através de comunicação remota, deverão utilizar conexão segura entre a rede da contratada e a do TJCE.

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

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

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

**VI.** A contratada terá acesso autorizado aos ambientes de teste, homologação e treinamento para todos os seus funcionários cadastrados.

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

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

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

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

**d.** A contratada terá acesso remoto ao ambiente de infraestrutura do TJCE, somente por meio de usuário específico e com nível de acesso condizente com a justificativa por ela apresentada;



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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

e.1 Constatado o prejuízo à solução disponibilizado ao TJCE, a contratada será notificada para corrigir os problemas causados em decorrência do seu acesso ao ambiente de produção do TJCE, que serão tratados, quando aplicável, através de abertura de chamados.

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

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

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

XI. As falhas e vulnerabilidades identificadas serão tratadas como erro, cabendo a contratada obedecer aos procedimentos descritos no **parágrafo oitavo da presente cláusula (Serviços de Suporte Técnico)**.

**§ 13 Disponibilização e implantação da Solução**

I. As licenças deverão ser fornecidas de forma gradual em virtude da disponibilização da solução aos diversos setores do Poder Judiciário.

a. O TJCE emitirá Ordem de Serviço informando o quantitativo de licenças que devem ser entregues;

b. Todas as licenças serão solicitadas no prazo máximo de 12 meses a contar da data da assinatura do contrato;

c. A tabela abaixo representa uma mera estimativa da distribuição do quantitativo de licenças ao longo do período:

<b>Id</b>	<b>Objeto</b>	<b>Implantação</b>	<b>Em até seis meses</b>	<b>Em até 12 meses</b>
<b>1</b>	Licença perpétua contemplando todos os módulos da Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos	<b>19</b>	<b>39</b>	-
<b>2</b>	Licença perpétua do Módulo de Gestão Estratégica	<b>23</b>	-	<b>16</b>
<b>3</b>	Licença perpétua do Módulo de Gestão de Projetos	<b>35</b>	<b>18</b>	-

II. 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:

a. Emitir a Ordem de Serviço com o quantitativo de licenças que devem ser entregues no momento da implantação da solução;

b. Indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao TJCE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

c. Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, no edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

d. Receber o repasse de informações a respeito dos sistemas corporativos do TJCE;

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

f. Apresentar o modelo do Relatório de Acompanhamento de Atendimento dos serviços de Suporte Técnico da Solução, o qual deverá ser aprovado pelo gestor do contrato;

g. Entregar os documentos assinados: Anexo IV - Termo de Compromisso, Anexo V - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**h.** Apresentar o Plano de Implantação da Solução contendo o cronograma detalhado das atividades apontando as fases de preparação, instalação, customização, importação de dados, integrações com outros sistemas, treinamento, construção das videoaulas, estabilização e transição para o estado operacional, detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Solução contratada, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados.

**i.** A importação de dados deverá contemplar no mínimo as seguintes atividades, dentre outras que serão levantadas durante a implantação:

**i.1** Importação do Histórico dos Planos Estratégicos institucionais (2015-2020), que encontram-se armazenados em planilhas, com seus acompanhamentos e resultados mensais.

**i.2** Importação do Histórico dos Planos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação, desde 2015, que encontram-se armazenados em planilhas e no *Sharepoint* (pode ser exportado pra planilha), com seus acompanhamentos e resultados mensais.

**i.3** Importação do Histórico dos portfólios de Projetos Estratégicos (portfólio 2019-2021), com seu histórico de acompanhamento realizado quinzenalmente, disponível no *Sharepoint*, incluindo os artefatos relacionados (TAP, PGP, TEP e Relatórios de Acompanhamento).

**j.** Construção dos fluxos dos sistemas que serão levantados durante a implantação contemplando, no mínimo, os seguintes fluxos:

**j.1 Fluxo de projetos:**

**j.1.1** Proposição de projetos (recebimento e tratamento das propostas de projetos)

**j.1.2** Iniciar projeto

**j.1.3** Planejar projeto

**j.1.4** Solicitar intervenção em projeto

**j.1.5** Solicitar mudança

**j.1.6** Suspende projeto

**j.1.7** Reativar projeto

**j.1.8** Alterar gerente do projeto

**j.1.9** Realizar monitoramento do projeto

**j.1.10** Encerrar projeto

**j.2 Fluxo de programas:**

**j.2.1** Iniciar programa

**j.2.2** Planejar programa

**j. 2.3** Solicitar intervenção em programa

**j.2.4** Solicitar mudança

**j.2.5** Suspende programa

**j.2.6** Reativar programa

**j.2.7** Alterar gerente do programa

**j.2.8** Realizar monitoramento do programa

**j.2.9** Encerrar programa

**j.3 Fluxo ágil:**

**j.3.1** Inclusão e aprovação de projetos ágeis

**j.3.2** Planejamento da iteração

**j.3.3** Encerramento da iteração

**j.3.4** Cancelamento da iteração

**III.** O TJCE fará a análise da documentação apresentada pela contratada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

**IV.** Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes na documentação, a contratada terá o prazo de até 5 (cinco) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pelo TJCE, para reapresentá-los.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**V.** Após as alterações/ajustes, caso haja necessidade, o gestor do contrato aprovará o Plano de Implantação da Solução e o modelo de Relatório de Acompanhamento de Atendimento apresentados pela contratada.

**VI.** Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo gestor do contrato e pela contratada.

**VII.** A contratada deverá instalar as licenças descritas na Ordem de Serviço de Implantação e todos os componentes da Solução em ambiente de homologação disponibilizado pelo TJCE em até 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

**VIII.** A Contratada deverá apresentar ao TJCE a Declaração de Disponibilização da Solução, em até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a aprovação do Plano de Implantação da Solução.

**a.** Entende-se por disponibilização da solução, sua implantação incluindo todos os requisitos definidos neste contrato e seus Anexos, parametrização, configuração, customização, integração com outros sistemas, importação das informações, construção das videoaulas e entrega da documentação descrita no **Anexo VIII – Documentação Técnica**.

**IX.** O TJCE fará a análise da solução disponibilizada, podendo ainda, propor alterações e/ou ajustes.

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

**XI.** Após as alterações/ajustes, caso haja necessidade, o gestor do contrato aprovará a solução apresentada pela contratada.

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

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

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

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

**XVI.** Durante a implantação, parametrização, configuração, customização, importação das informações e integração com sistemas do TJCE a contratada será acompanhada por servidores do TJCE, os quais serão instruídos quanto aos prazos, o processo de instalação e as parametrizações necessárias.

**XVII.** Os serviços de implantação da solução serão realizados presencialmente na Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, de segunda a sexta-feira. Esses dias, em caso de necessidade e a critério do TJCE, poderão ser alterados.

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

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

**XX.** A Contratada deverá apresentar ao TJCE um Certificado de Licenciamento da Solução fornecido pelo fabricante da Solução, bem como pelos fabricantes de todos os componentes que necessitarem de licenciamento, para cada Ordem de Serviço emitida:

**a.** Após implantação da Solução e emissão da Declaração de Disponibilização da Solução (na fase de implantação);

**b.** Após a disponibilização das licenças em ambiente de produção (nas solicitações posteriores à implantação);



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

c. O Certificado de Licenciamento da Solução deverá conter o detalhamento da Solução, incluindo os módulos e componentes, a forma de licenciamento por tempo indeterminado, quantidade e tipo das licenças (indicando quantidade ilimitada para usuários somente consulta), data de início e fim do período de suporte e garantia.

c.1 O período de suporte e garantia terá início a partir da data de emissão da Declaração de Disponibilização da Solução para as licenças definidas Ordem de Serviço de Implantação e data de fim após o período de 36 meses.

c.2 Para as Ordens de Serviço que forem emitidas após a fase de implantação da solução, o período de suporte e garantia terá início a partir da data de ativação das licenças em ambiente de produção e data de fim coincidente com a data de encerramento do contrato.

**§ 14 Recebimento das licenças e da implantação da solução**

I. O recebimento das licenças se dará:

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

b. Definitivamente, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após o recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo elaborado pelo gestor do contrato, salvo justificativa fundamentada pelo mesmo, até o limite de 90 (noventa) dias consecutivos, conforme disposto no art. 73, § 3º, da Lei n. 8.666/1993.

II. O recebimento da Solução se dará:

a. Provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias consecutivos, após o recebimento da Declaração de Disponibilização da Solução entregue pela contratada e da Declaração para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, mediante Termo de Recebimento Provisório por servidor do TJCE;

b. Definitivamente, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após o recebimento provisório, mediante Termo de Recebimento Definitivo elaborado pelo gestor do contrato, salvo justificativa fundamentada pelo mesmo, até o limite de 90 (noventa) dias consecutivos, conforme disposto no art. 73, § 3º, da Lei 8.666/1993.

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

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

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

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

**Cláusula Quinta – Do Modelo de Prestação do Serviço e do Fornecimento dos Bens**

Caberá à empresa contratada, durante toda a vigência contratual, prestar os serviços nos termos constantes desta Cláusula.

**§ 1º Regime de execução**

I. O Objeto deste Termo de contrato será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, com pagamento por mensuração dos resultados.

**§ 2º Metodologia de Trabalho**

I. 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 produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

II. Entretanto, a natureza de alguns serviços requer o atendimento tempestivo a demandas do contratante, tais como correções e erros, alterações normativas e evolução da plataforma tecnológica. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de atendimento compatível com a qualificação e dimensionamento adequado a demanda esperada.

III. A forma de solicitação das demandas, seus prazos para execução, valores e glosas por não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos estão detalhadamente descritos neste contrato.

**Cláusula Sexta – Dos Elementos para Gestão do Contrato e Requisitos de Negócio**

Os elementos para a gestão da contratação e os requisitos de negócio são os que ora seguem.

**§ 1º Papéis e Responsabilidades**

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 contratuais; 3) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica. 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); 5) 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; 6) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato; 7) Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados; 8) Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato; 9) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados; 10) Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais; 11) 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; 12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes; 13) Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.
2	Fiscal Requisitante do Contrato	Gerência de Estratégia Institucional	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



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

			<p>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;</p> <p>5) 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;</p> <p>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;</p> <p>7) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o fiscal técnico quando solicitado pelo gestor do contrato;</p> <p>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;</p> <p>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.</p>
3	Fiscal Administrativo	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI	<p>1) 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 Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>2) Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia contratual prevista no contrato.</p>
4	Gestor do Contrato	Secretaria de Tecnologia da Informação	<p>1) Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;</p> <p>2) Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos em conjunto com o fiscal técnico e fiscal requisitante;</p> <p>3) Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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 mesma quando assim exigir o contrato;</p> <p>7) Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado, obras, serviços e materiais;</p> <p>8) Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quan-</p>



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

			do 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	Ordenadores de Despesas	Presidência do TJCE e Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE	1) Ordenar notas de empenho e autorizar pagamento das despesas, de forma isolada ou conjunta, considerando o valor da despesa em cada nota de empenho, conforme portaria de delegação de competências administrativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**§ 2º Forma de Acompanhamento do Contrato**

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Reunião de alinhamento inicial do Contrato	Cronograma de implantação da Solução, Termo de Compromisso, Termo de Ciência e Plano de Inserção
2	Fornecimento das licenças de uso da Solução	Certificado de Licenciamento da Solução, Declaração de Disponibilização das Licenças
3	Implantação da Solução em etapas	Declaração de Disponibilização da Solução
4	Treinamento na Solução	Plano de Capacitação e avaliação pelos participantes
5	Manutenção e desenvolvimento de novos módulos	Demandas registradas através de chamados técnicos e acompanhadas através de relatórios mensais de prestação de serviços.
6	Suporte Técnico	Correções de erros e esclarecimentos no uso da Solução registradas através de chamados técnicos e acompanhadas através de relatórios mensais de prestação de serviços.

**§ 3º Metodologia de Avaliação da Qualidade**

I. Qualidade dos serviços entregues será avaliada pela conformidade com os padrões estabelecidos pelo TJCE descritos no Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

II. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos pela contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.

III. Os redutores de pagamento e as sanções a que estará sujeita a contratada pela não conformidade dos serviços e pelo não cumprimento dos prazos e níveis de serviço exigidos são descritos neste contrato e no Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

IV. Os redutores e penalidades previstas são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta.

V. Os redutores deverão ser levantados pela Contratada, anexados à solicitação de pagamento, sendo validados pelo TJCE. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.

VI. O TJCE poderá realizar diligências objetivando comprovar a veracidade das informações prestadas pela contratada. Caso fique caracterizada atitude inidônea da contratada, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei.

VII. Tabela de Método de Avaliação

VIII.

ID	Etapas/Fase/Item	Método de Avaliação
1	Implantação da Solução	a) Testes e homologação acompanhados e atestados por membros da Gerência de Sistemas e Gerência de Infraestrutura de TI com vistas a garantir a entrega dos requisitos funcionais e não funcionais. b) Atendimento ao Plano de Implantação
2	Manutenção, suporte técnico e	a) Testes e homologação das demandas entregues e das solici-



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

	desenvolvimento de novos módulos	tações de atendimento acompanhados e atestados por membros da Gerência de Sistemas. b) Análise de relatórios gerenciais mensais a serem entregues pela Contratada ao TJCE; c) Observância ao atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos ( <b>Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço</b> )
3	Treinamento	a) Atendimento ao Plano de Capacitação b) Avaliação dos treinamentos pelos participantes

#### § 4º Níveis de Serviço

I. Os níveis de serviço a serem utilizados para a Contratada estão estabelecidos no **Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço**.

#### § 5º Estimativa do Volume de Bens/Serviço

Bem/Serviço	Unidade de Medida	Estimativa	Forma de Estimativa
Fornecimento de licenças de uso perpétuas para Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos	Licenças	150	Quantitativo de usuários que utilizarão a solução.
Serviços de suporte e garantia para licença perpétua da Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos	Mês	36	Período de execução contratual.
Treinamento nas funcionalidades da Solução, sob demanda	UST	52	Quantidade de módulos especificados na Solução e turmas previstas.
Adequação, implantação, importação de dados, parametrização e integração aos sistemas do TJCE	UN	1	Período de execução contratual.
Serviço de operação assistida <i>on-site</i> , sob demanda	UST	100	Histórico de demandas.

#### § 6º Prazos e condições

I. Os prazos e condições de execução dos serviços estão estabelecidos detalhadamente de acordo com o conteúdo da **cláusula quarta deste contrato (Descrição da solução e Especificações técnicas)**.

#### § 7º Aceite e Alteração

##### I. Condições de Aceite

a. O aceite se dará pelo estabelecido na **cláusula quarta deste contrato (Descrição da solução e Especificações técnicas)**, e no **Anexo VI – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço**.

##### II. Condições de Alteração

a. 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.

b. A 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 n. 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

#### § 8º Propriedade, Sigilo, Restrições

I. A propriedade intelectual da Solução fornecida permanecerá na titularidade do respectivo fabricante,



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

vedado ao TJCE cedê-la, salvo autorização da contratada, conforme disposição do art. 111, da Lei n. 8.666/1993.

**II.** A contratada deverá garantir ao TJCE que o conjunto de software licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets.

**III.** Pertencerá ao TJCE a propriedade intelectual de todos os dados inseridos e armazenados na Solução/Banco de Dados, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, material didático de treinamento, inclusive gravação de palestras e aulas, produtos gerados em função da importação e integração de dados. A regra está em conformidade com a Lei n. 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei n. 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização destes, a qualquer título, por parte da contratada, salvo se formal e previamente autorizado pelo contratante.

**IV.** A utilização de soluções ou componentes, proprietários da contratada ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente documento, que possam afetar a propriedade da solução, deverá ser formal e previamente autorizada pelo TJCE.

**V.** Para efeito de garantia de continuidade dos processos de trabalho do TJCE, a contratada deverá comprovar junto ao gestor do contrato o depósito do código fonte da solução, junto à autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares, para garantia da continuidade dos serviços em caso de rescisão contratual, descontinuidade da solução comercializada ou encerramento das atividades da Contratada, conforme disposição do art. 19 da Resolução n. 211/2015, do Conselho Nacional de Justiça, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do primeiro dia útil após a assinatura do Contrato pelas partes.

**VI.** No caso descontinuidade da solução comercializada ou encerramento das atividades do fabricante do software, fatos que venham a descontinuar a solução, a contratada deverá fornecer ao TJCE cópia atualizada dos códigos-fonte referentes à última versão implantada, ainda assim, o TJCE fica autorizado a ter acesso ao código fonte custodiado e, por prazo indeterminado, a usá-lo e a fazer modificações necessárias à continuidade dos processos de trabalho informatizados pela Solução.

**VII.** A contratada deverá assegurar ao TJCE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da solução, e durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

**VIII.** 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.

**IX.** 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.

**X.** 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 contrato, a assinatura do **Anexo IV - Termo de Compromisso, bem como a assinatura do Anexo V - 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.

#### **§ 9º Impacto Ambiental**

**I.** A Solução de TI é composta pelo fornecimento de software com suporte e garantia e prestação de serviços presenciais com utilização de recursos materiais (computadores, projetores) de propriedade do TJCE de forma temporária. A CONTRATADA não fornecerá qualquer equipamento, mídia ou recurso material, portanto não foram identificados possíveis impactos ambientais decorrentes da contratação.

#### **Cláusula Sétima – Da Garantia dos Bens e Serviços**

A Contratada garantirá os serviços realizados durante toda a vigência do contrato.

**§ 1º** A contratada obriga-se a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues no período de vigência do contrato, sem ônus para o TJCE. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, 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 TJCE, ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 2º Esta garantia abrange toda correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica.

**Cláusula Oitava – Do Valor do Contrato**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução do objeto deste Contrato, o valor total de **R\$ 244.900,00 (duzentos e quarenta e quatro mil e novecentos reais)**, pelo lote único do edital de Pregão Eletrônico n. 40/2019.

§ 1º Incluem-se no valor acima 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, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**Cláusula Nona – Do Reajuste e dos Recursos Orçamentários**

§ 1º Poderá ser admitido o reajuste de preço para os Serviços de treinamento, Serviço de Suporte Técnico e Garantia e o Serviço de Operação Assistida, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, para o primeiro reajuste, contado a partir da data de assinatura do contrato, aplicando-se as disposições do art. 40, inciso XI da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

§ 2º Nos reajustes subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido.

§ 3º Os reajustes serão precedidos de solicitação da contratada.

§ 4º Será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou outro que venha a substituí-lo no setor de tecnologia da comunicação para o cálculo do reajuste, acumulado em 12 (doze) meses.

§ 5º Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, nas seguintes dotações orçamentárias:

**04200021.02.126.036.23013.15.33904000.2.700.00.1.20**

**04200021.02.126.036.23014.15.33904000.2.70.00.1.20**

**04200021.02.126.036.23020.15.44904000.2.70.00.1.20**

**04200021.02.126.036.23021.15.44904000.2.70.00.1.20**

§ 6º Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

**Cláusula Décima – Do Pagamento**

§ 1º Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, definidos de acordo com cada serviço executado.

§ 2º Caso a documentação comprobatória da prestação dos serviços apresentada pela contratada esteja incompleta ou com falhas que não permitam a aferição dos serviços prestados, os prazos para emissão do aceite serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE.

§ 3º As condições para pagamento dos serviços deverão obedecer aos seguintes critérios:

I. Para o fornecimento de licença perpétua da solução e serviços de adequação, implantação, importação de dados, parametrização e integração aos sistemas do TJCE, será necessária a emissão do Termo de Recebimento Definitivo após disponibilização da Solução em ambiente de produção, conforme disposto no **parágrafo quatorze da cláusula quarta deste contrato (DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS)**.

II. Para os serviços de Suporte e garantia para licença perpétua, será necessária a emissão mensal do Termo de Recebimento Definitivo, conforme disposto no **parágrafo oitavo, incisos quatorze a dezesseis da cláusula quarta do presente contrato (DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS)**.

III. Para os serviços de treinamento, será necessária a emissão do Termo de Aceite do Treinamento, conforme disposto **parágrafo sétimo, inciso vinte e quatro da cláusula quarta do presente contrato (DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS)**.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**IV. Para os serviços de operação assistida, será necessária a emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços solicitados através das respectivas Ordens de Serviço, conforme disposto parágrafo décimo, inciso onze da cláusula quarta do presente contrato (DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS).**

**V. 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 nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.**

**§ 4º** A contratada deverá entregar até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos serviços uma solicitação de pagamento cada serviço executado, contendo toda a documentação comprobatória, incluindo a apuração dos níveis mínimos de serviço com aplicação dos eventuais redutores sobre os valores a serem faturados e o Relatório Mensal de Faturamento.

**§ 5º** As solicitações de pagamento serão objeto de uma única homologação formal da documentação encaminhada, incluindo os Termos de Recebimento Definitivo, emitidos conforme descrito nas especificações de cada serviço a ser faturado, em até 15 (quinze) dias úteis após o seu recebimento.

**§ 6º** Após finalização do Parecer Técnico o TJCE emitirá a autorização para pagamento e notificará a Contratada para emitir as respectivas faturas/notas fiscais.

**§ 7º** Nas faturas/notas fiscais emitidas pela Contratada deverá constar obrigatoriamente o número da Nota de Empenho vinculada ao serviço prestado.

**§ 8º** Depois de autorizada, a contratada entregará a nota fiscal ao TJCE acompanhada da seguinte documentação (artigo 71, combinado com o artigo 55, inciso XIII, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993):

- I. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;
- II. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;
- III. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;
- IV. Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;
- V. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);
- VI. Comprovante da regularidade perante o FGTS;
- VII. Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.

**§ 9º** As certidões previstas no item anterior só serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos e deverão ser apresentadas em cópias autenticadas ou exibidas com os originais.

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

**§ 11** As faturas ou notas fiscais deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, em até 10 (dez) dias úteis após o seu recebimento pelo TJCE, mediante atesto pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.

**§ 12** O prazo para pagamento faturas ou notas fiscais serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.

**§ 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, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

sendo:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365}$$

$$I = \frac{6/100}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

no qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**§ 14** O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A.

**§ 15** Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pelo TJCE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

**§ 16** As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo de Especial de Reaparelhamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ n. 41.655.846/0001-47.

**§ 17** O TJCE reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;

**§ 18** O TJCE poderá descontar dos pagamentos das faturas referentes às medições, importâncias que lhe sejam devidas pela contratada.

**§ 19** O TJCE só pagará à contratada as faturas baseadas nas medições das quantidades de serviços realmente executados e aceitos pela sua fiscalização, observados os preços constantes da proposta de preços.

**§ 20** No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais/Faturas, serão restituídos ao TJCE, pela contratada, quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**§ 21** Não será efetuado pagamento de fatura, à contratada, enquanto houver pendência na liquidação de obrigações financeiras decorrentes de inadimplência contratual referentes à referida fatura, inclusive no que se refere à apresentação do demonstrativo dos serviços executados.

**Cláusula Onze – Da garantia Contratual**

No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá prestar ao CONTRATANTE, 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 n. 8.666/1993, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, conforme IN n. 5 de 26.5.2017 da SLTI/MPOG.

**§ 1º** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

I. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II. Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo TJCE, e indenizações devidas pela CONTRATADA;

IV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

**§ 2º** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**§ 3º** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica, a ser indicada, com correção monetária.

**§ 4º** 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.

**§ 5º** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**§ 6º** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**§ 7º** 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 horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

I. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento), conforme cláusula dezoito (sanções administrativas);



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

II. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666, de 1993, sem prejuízo da multa prevista no item anterior.

§ 8º O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

§ 9º Será considerada extinta a garantia:

I. 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;

II. Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no caput desta cláusula, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

§ 10 O Tribunal de Justiça executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

§ 11 A garantia contratual somente será liberada mediante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e 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, observada a legislação que rege a matéria.

**Cláusula Doze – Dos Mecanismos Formais de Comunicação**

Os mecanismos de comunicação utilizados nesta contratação dar-se-ão pela utilização dos meios descritos nesta Cláusula.

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Registro de Chamados Técnicos	Contratante	Contratada	Portal de Serviços da Contratada e atendimento telefônico	Quando demandado pelo TJCE
2	Emissão de Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
3	Registro das Reuniões realizadas entre a Contratante e a Contratada	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
4	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	Contratante	Contratada	Documentos Oficiais	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
5	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, sítios da internet, PDF ( <i>Portable Document Format</i> ): documento em formato portátil.	Quando necessário.

**Cláusula Treze – Das Penalidades**

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, sujeitar-se-á a contratada, garantida a prévia defesa, além das penalidades específicas previstas neste documento, com amparo no Capítulo IV, Seção II, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, são aplicáveis as seguintes sanções administrativas:

- a. ADVERTÊNCIA;
- b. MULTA, incidente sobre o valor do serviço não executado;



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**c. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA** de participação em licitação, por prazo não superior a 2 (dois) anos e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, em qualquer uma das seguintes situações:

- c.1** Não mantiver a proposta;
- c.2** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c.3** Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;
- c.4** Não refazer, no prazo estipulado, o objeto do contrato recusado pelo TJCE.

**d. 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 o fornecedor ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior. Além disso, tal punição deve ter sido grave, considerada esta como a que, de forma irrefutável represente comportamento inidôneo nas seguintes situações:

- d.1** Fizer declaração falsa;
- d.2** Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;
- d.3** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

**I.** As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa.

**II.** As multas, garantida a prévia defesa, serão aplicadas e contabilizadas de acordo com as ocorrências, incidências e percentuais previstos a seguir:

**III.** Havendo recusa da empresa vencedora em assinar o contrato será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o respectivo valor total, além de recair-lhe a responsabilidade por eventuais perdas ou prejuízos causados ao TJCE.

**IV.** O prazo para recolhimento da multa e/ou do ressarcimento por eventuais perdas ou prejuízos será de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados após o recebimento da notificação pela empresa.

**V.** O atraso injustificado para a realização da reunião de alinhamento inicial após a assinatura do contrato sujeitará à contratada a multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**VI.** O atraso injustificado para a apresentação do Plano de Implantação da Solução sujeitará à contratada a multa diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**VII.** O atraso injustificado para a entrega da Solução implantada e customizada, com a apresentação das Declarações de Disponibilização da Solução sujeitará à Contratada a multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**VIII.** O atraso injustificado para a resolução de qualquer divergência notificada pelo TJCE durante a validação do recebimento definitivo da implantação sujeitará à Contratada a multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**IX.** O atraso injustificado para entrega do Plano de Capacitação e do material didático sujeitará à Contratada a multa diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**X.** O atraso injustificado para início dos treinamentos sujeitará à Contratada a multa diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, até o 10º (décimo) dia consecutivo, contado a partir do 1º (primeiro) dia imediatamente posterior ao término do prazo. A partir do 11º (décimo primeiro) dia consecutivo, poderá ser aplicada a sanção disposta no **inciso onze do presente parágrafo**.

**XI.** A contratada, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução do objeto deste Termo de contrato, nos casos previstos no art. 57, § 1º, II e V da Lei n. 8.666/1993, deverá, até o vencimento



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

do respectivo prazo, apresentar justificativa por escrito ao gestor do contrato, juntando documentos comprobatórios, ficando a critério do TJCE a sua aceitação.

**XII.** Vencido o prazo proposto sem a execução do objeto deste Termo, o TJCE oficiará à Contratada, comunicando-lhe a data limite para a execução. A partir da data limite considerar-se-á recusa, podendo ser aplicada a sanção de que trata o **inciso onze do presente parágrafo**.

**XIII.** A execução do objeto deste Termo até a data limite de que trata o subitem anterior não isenta a Contratada da(s) multa(s) prevista(s) neste documento.

**XIV.** Pelo descumprimento total ou parcial do compromisso pela Contratada, o TJCE poderá rescindir o Contrato formalizado e/ou aplicar multa de 10% (dez por cento) sobre o seu valor total.

**XV.** A aplicação de multas ou a rescisão do Contrato, não impede que o TJCE aplique à empresa faltosa as demais sanções previstas no art. 87 da Lei n. 8.666/93 (advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade).

**XVI.** As multas previstas neste item não têm caráter indenizatório e o seu pagamento não eximirá a empresa da responsabilidade de perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

**XVII.** Anualmente, depois de completados 12 (doze) meses de vigência contratual, será feita a apuração de eventual multa correspondente ao número de indicadores de resultados obtidos no serviço de manutenção e suporte técnico, conforme parâmetros dispostos, limitada ao montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual contratado incidentes sobre os Serviços de Suporte e Garantia:

<b>Indicador</b>	<b>Sanção</b>
Até 2 (duas) ocorrências de Indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (cinco) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa de 0,5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa de 1,5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico
De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Multa de 2,5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico
Até 2 (duas) ocorrências de Indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (cinco) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa de 1,5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa de 2,5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico
De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Multa de 5% sobre o valor anual do contrato quanto aos serviços de manutenção e suporte técnico

**§ 3º** Após a manifestação do gestor do contrato quanto ao cabimento da penalidade de advertência ou aplicação de multas, a contratada será formalmente notificada a, querendo, apresentar defesa administrativa, em 5 (cinco) dias úteis, a ser apresentada junto ao TJCE.

**§ 4º** A defesa administrativa será analisada pelo TJCE acerca dos motivos ensejadores da multa ou do cabimento da advertência e, após, seguirá para apreciação da autoridade competente.

**§ 5º** Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a Contratada ficará isenta das penalidades.

**§ 6º** As sanções aplicadas à Contratada serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores do TJCE.

**§ 7º** A aplicação das multas de natureza moratória não impede a aplicação superveniente de outras multas



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

previstas neste item, cumulando-se os respectivos valores;

§ 8º O atraso, para efeito de cálculo da multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação;

§ 9º Será calculada sobre o valor da parcela que eventualmente for descumprida;

§ 10º Esgotados os meios de execução direta da sanção de multa, a contratada será notificada para recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial;

§ 11 Na aplicação das sanções devem ser consideradas as seguintes circunstâncias:

- I. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- II. Os danos que o cometimento da infração ocasionar aos serviços e aos usuários;
- III. A vantagem auferida em virtude da infração;
- IV. As circunstâncias gerais agravantes e atenuantes;

§ 12 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

**Cláusula Quatorze – Da Rescisão**

§ 1º Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis como os determinados por ato unilateral DO CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da Administração para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória.

§ 2º A não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA ensejará a rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se a CONTRATADA não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou o tiver prestado a contento.

§ 3º A Administração concederá um prazo de 5 (cinco) dias para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação. Fica esclarecido que até a regularização das obrigações, o pagamento não será efetuado, em razão de que não foram apresentadas as comprovações exigidas para tal.

§ 4º Quanto à sua forma a rescisão poderá ser:

- I. Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993;
- II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- III. Judicial, nos termos da legislação.

§ 5º DA RESCISÃO COM RESSARCIMENTO DE PREJUÍZOS - A rescisão do contrato com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993 obedecerá ao previsto no § 2º do artigo 79 da mesma Lei.

§ 6º DAS CONSEQUÊNCIAS DA RESCISÃO ADMINISTRATIVA POR INADIMPLÊNCIA CULPOSA - A rescisão com base nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei n. 8.666/1993 acarreta as consequências previstas no artigo 80 da mesma Lei.

§ 7º A rescisão fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à CONTRATADA o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor(es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.

**Cláusula Quinze – Do Gestor do Contrato e do Ordenador de Despesas**

O órgão responsável pela contratação é o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

§ 1º O Gestor do Contrato será a(o) Secretária(o) de Tecnologia da Informação do TJCE ou profissional por ele indicado devidamente oficializado através de publicação em Diário Oficial do Tribunal de Justiça.

§ 2º Os Ordenadores de Despesas serão o Superintendente da Área Administrativa, e o(a) Secretária(o) de Tecnologia da Informação do TJCE, que correspondem a toda e qualquer autoridade administrativa de cujos atos resultarem em emissão de empenho, autorização de pagamento, suprimento ou dispêndio, ou Autoridade



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

por ele designado, em atendimento à Portaria n. 237/2019, datada de 7 de fevereiro de 2019, que trata de delegação de competências administrativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**Cláusula Dezesseis – Do Prazo e da Vigência do Contrato**

A vigência contratual inicia-se na data de assinatura do Termo de Contrato e vigorará conforme descrito nesta Cláusula.

§ 1º Por 12 (dois) meses, a contar da data da sua assinatura, para o Fornecimento de Solução Integrada de Gestão de Pessoas Estratégica e Projetos com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução e a adequação dos requisitos e parametrização da Solução para atender as necessidades do TJCE, importação dos dados, integração com os sistemas do TJCE e implantação da Solução, podendo ser prorrogado com base no artigo 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, mediante justificativa da Contratada e concordância do TJCE.

§ 2º Por 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da sua assinatura, para os Serviços de treinamento, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/1993, por ser considerado serviço de natureza contínua.

§ 3º Por 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo das Licenças, para o Serviço de Suporte Técnico e Garantia e o Serviço de Operação Assistida, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/1993, por ser considerado serviço de natureza contínua.

§ 4º Caso a licitante vencedora se recusar a assinar o contrato, aplicar-se-á o previsto no artigo 7.º da lei n.º 10.520/2002 e será convocada a segunda classificada, intimando-se as demais participantes da fase de lances para que, em sessão pública, seja examinada a última oferta válida e verificada a aceitabilidade da proposta, sem prejuízo das sanções cabíveis, e assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. O Pregoeiro poderá negociar para que seja obtido preço melhor e novo teste de conformidade, e, após, procederá à habilitação da licitante detentora da melhor oferta.

§ 5º A contratada deverá, obrigatoriamente, atender as seguintes condições para assinatura do contrato, apresentando:

I. Relação com o nome, o número da carteira de identidade e o número da carteira de trabalho dos profissionais que participarão da prestação dos serviços, no mínimo os dispostos no **Anexo IX – Perfis e Qualificações Profissionais** e 1 (um) profissional com certificação PMP, para executar os serviços no prazo estipulado na proposta.

§ 6º Essa relação deverá vir acompanhada das cópias da carteira de trabalho ou contrato de prestação de serviços firmado entre as partes dos profissionais indicados na relação ou Ato Constitutivo ou CRC (Certificado de Registro Cadastral), comprovando que pertencem ao quadro permanente.

**Cláusula Dezessete – Do Encerramento do Contrato**

A Contratada deve, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei n. 8.666/1993, promover transição contratual e repassar para o TJCE e/ou para outra empresa por essa indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

§ 1º As atividades realizadas pela Contratada na fase de transição final (encerramento do Contrato) não deverão gerar ônus ou qualquer forma de despesa para o TJCE.

§ 2º A Contratada deverá apresentar um Plano de Transição Final que deverá ser entregue a CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes do encerramento do contrato, e será aprovado pelo Gestor do Contrato e pelos fiscais do contrato em 5 (cinco) dias úteis, contendo no mínimo:

I. As entregas e atividades pendentes, contendo cronograma e ações para entregas, dentro da vigência do contrato.

§ 3º Entrega das chaves de acesso aos ambientes físicos (chaves, crachás, *tokens*, etc.) serem recuperadas;

§ 4º Entrega todos os documentos atualizados, conforme previsto no Anexo VIII - Documentação Técnica, ou quaisquer artefatos utilizados na execução das demandas durante o contrato e que devam permanecer com o contratante, tais como: modelos de dados, diagramas de classes, documento de arquitetura, configurações, etc.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 5º Durante o período de transição final a contratada deve estar disponível para fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

**Cláusula Dezoito – Da Legislação Aplicável**

Este contrato rege-se pela Lei n. 10.520/2002 e Lei n. 8.666/1993, alterada pelas Leis n. 9.648/1998, n. 9.854/1999, legislação correlata, medidas provisórias, bem como pelos preceitos de Direito Público, regulamentos, instruções normativas e ordens de fornecimento, emanados de órgãos públicos, aplicando-se-lhes, supletivamente, nos casos omissos, os princípios gerais dos contratos e demais disposições de Direito Privado.

**Cláusula Dezenove – 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 2 (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.

Fortaleza/CE, 14 de maio de 2020.

---

**LUIS EDUARDO DE MENEZES LIMA  
SUPERINTENDENTE DA ÁREA ADMINISTRATIVA DO TJCE**

---

**DENISE MARIA NORÕES OLSEN  
SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE**

---

**LINCOLN DOS SANTOS PINTO  
REP. LEGAL DA EMPRESA C D I S INFORMÁTICA LTDA.**

Testemunhas: \_\_\_\_\_



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO I DO CONTRATO**  
**REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO I**

**REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO-FUNCIONAIS**

**1. A solução deverá apresentar no mínimo os seguintes requisitos não-funcionais:**

**1.1. Requisitos de usabilidade**

- 1.1.1. Permitir que os usuários recebam diferentes permissões de acesso, configuradas pelo administrador da solução, cujo acesso se dará por meio de login único, sem necessidade de realizar novo login em mais de um módulo, caracterizando o conceito de sistema integrado;
- 1.1.2. Não deverá haver nenhuma restrição ao número de usuários, seja por identificação, usuários concomitantes ou máquinas, considerando o ambiente interno do sistema, bem como o externo, que se dá por meio da utilização dos serviços disponíveis nos portais;
- 1.1.3. Permitir a restrição de acesso aos dados armazenados, indicando direitos para cada usuário ou grupo de usuários. Esses usuários deverão ser cadastrados de forma que possam estar em mais de um grupo de usuários;
- 1.1.4. Permitir configurar acesso dos usuários por tela e operação na tela (leitura, alteração);
- 1.1.5. Permitir que a camada de apresentação possa incorporar a identidade visual do TJCE e apresentar em todas as telas das funções de portal a essa identidade;
- 1.1.6. Deverá possuir padronização nos nomes e tamanho dos campos nas telas e relatórios. A mesma propriedade de uma entidade não deve ser apresentada com nomes ou tamanhos diferentes;
- 1.1.7. Possuir apresentação de mensagens padronizadas, em português e com linguagem de fácil entendimento. Permitir que as mesmas possam ser alteradas pelo administrador da Solução;
- 1.1.8. Possuir parâmetros de seleção padronizados (filtros nas telas);

- 1.1.9. As mensagens, telas, textos de “help” e manuais da aplicação deverão estar totalmente disponíveis no idioma português Brasil;
- 1.1.10. Possibilitar que sejam disponibilizadas consultas “online” de textos explicativos sobre a utilização da Solução e orientação de preenchimento de informações, principalmente nas telas mais complexas;
  - 1.1.10.1. Vincular a Solução de ajuda on-line à função ou tarefa executada (sensível ao contexto), que permita o entendimento completo das funcionalidades mais complexas do software;
  - 1.1.11. Apresentar uma navegação amigável, utilizando elementos conhecidos de design (menu, atalhos, etc) de forma a agrupar funcionalidade por assunto. Permitir que a navegação entre as diversas funções seja feita através das opções de “menu” ou através de comandos diretos padronizados;
  - 1.1.12. Possuir “menu” dinâmico, ou seja, permitir que o usuário visualize apenas as opções de “menu” às quais tenha acesso liberado;
  - 1.1.13. Possibilitar a limitação do acesso à Solução por perfil de usuário;
  - 1.1.14. Informar aos usuários sobre o que está sendo executado em tempo útil, emitindo informação acerca das Operações;
  - 1.1.15. Caso haja envio de mensagem eletrônica pela interface, a Solução deverá informar sobre o sucesso no envio da mensagem. Verificando se a mensagem foi enviada, independente do seu recebimento pelo destinatário;
  - 1.1.16. Informar quais campos estão inconsistentes quando o usuário preencher de forma errônea ou incompleta um formulário;
  - 1.1.17. A nomenclatura das funções da Solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar “salvar” ou “gravar” para as operações de escrita; “excluir” para as operações de retirada de dados, entre outros);
  - 1.1.18. Admitir armazenamento, na base de dados, de palavras acentuadas e caracteres especiais;
  - 1.1.19. Antes da conclusão de determinada função, caso haja divergência com alguma regra de negócio ou regra de sistema, o usuário deverá ser alertado por meio de mensagens, a fim de que possa corrigir eventuais erros;
  - 1.1.20. Exibir, em cada interface, a identificação da função da Solução que está sendo executada no momento;
  - 1.1.21. Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e

deletar;

- 1.1.22. Permitir, com um pequeno número de interações e sem mudanças excessivas de contexto, a realização de transações ou tarefas mais frequentemente executadas;
- 1.1.23. Utilizar máscaras para entradas de valores de acordo com o tipo do campo (data, inteiro, decimal, CPF, CNPJ, CEP, telefone, etc.);
- 1.1.24. Em relação aos campos de entrada de dados, a Solução deverá, por meio de funções de parametrização:
  - 1.1.24.1. Exibir valor padrão (default) para campos de dados, quando aplicável;
  - 1.1.24.2. Indicar quais campos são de preenchimentos obrigatórios.
- 1.1.25. As operações copiar, recortar e colar deverão estar ativas em todas as interfaces em que seu uso não seja proibitivo;
- 1.1.26. Possibilitar pesquisa por palavra-chave com busca em qualquer parte do campo desejado;
- 1.1.27. Realizar, de forma nativa, a verificação e a validação dos dados de entrada, onde for aplicável, de forma a garantir a correção e a consistência dos dados, reduzir o risco de erros e prevenir ataques conhecidos como injeção de código e overflow de buffer, SQL injection, XSS e demais ameaças conhecidas, detectando e tratando, no mínimo, os seguintes erros:
  - 1.1.27.1. Entrada duplicada;
  - 1.1.27.2. Valores fora de faixa;
  - 1.1.27.3. Caracteres inválidos em campos de dados;
  - 1.1.27.4. Dados incompletos ou faltantes;
  - 1.1.27.5. Comprimento de dados não respeitando limites superiores ou inferiores;
- 1.1.28. Apresentar, onde for pertinente, a opção de marcar e desmarcar todos os itens para dar prosseguimento a uma operação, quando os valores forem apresentados em forma de lista;
- 1.1.29. Permitir que o usuário escolha o critério de ordenação no resultado de consultas em tela, quando pertinente;
- 1.1.30. Disponibilizar rotina para emissão de relatório a partir do resultado de consultas em tela, observando os filtros aplicados, critérios de ordenação dos registros, campos visíveis, ordem de exibição das colunas e largura das colunas. Possibilitar que o resultado seja salvo nas mesmas extensões previstas para os demais relatórios do sistema;
- 1.1.31. Permitir que o usuário defina filtros de forma dinâmica para busca de registros em tela. Possibilitar que o usuário adicione diversos parâmetros para busca (qualquer campo disponível no resultado, além de filtros específicos de acordo com os registros que estão

sendo consultados). Quando for pertinente;

- 1.1.32. Permitir que o usuário salve os filtros definidos nas consultas em tela para reutilizá-los posteriormente. Permitir que sejam restaurados os valores padrão dos filtros;
- 1.1.33. Implementar interface que suporte o uso de diversas janelas ao mesmo tempo dentro do ambiente da aplicação (floating windows), possibilitando a utilização simultânea de diferentes cadastros/telas. Das funções já disponíveis nos navegadores, permitir redimensionar, mover, maximar, minimizar, fechar, favoritar janelas, visualizar uma barra que permita a seleção das janelas abertas e permitir fechar todas as janelas ou fechar todas exceto a janela selecionada;
- 1.1.34. Disponibilizar barra de acesso rápido às telas favoritadas pelo usuário;
- 1.1.35. Permitir que sejam utilizadas janelas de busca e campos de sugestão (suggest field) para entrada de dados pré-cadastrados nos formulários. Por exemplo, em um campo de entrada que faça referência ao cadastro de pessoas, possibilitar que seja aberta uma janela de busca para encontrar a pessoa a partir dos filtros disponíveis neste cadastro e selecioná-la ou então permitir que, de acordo com a digitação do usuário, sejam sugeridos registros para seleção;
- 1.1.36. Atualizar as informações de determinada tela quando um item for incluído, alterado ou removido;
- 1.1.37. Implementar tratamento de erros e exceções de forma que sejam exibidas mensagens detalhadas e autoexplicativas, que possibilitem ao usuário diagnosticar o motivo do problema sem necessidade de conhecimento técnico em informática através de mensagens de erro sejam apresentadas em linguagem simples, indicando precisamente o problema encontrado e sugerindo possíveis soluções;
- 1.1.38. Diferenciar de modo inequívoco, ilustrando com símbolos distintos, os tipos de mensagens: confirmação, advertência, erro, entre outros;
- 1.1.39. Emitir alerta de operação nos casos de exclusão de dados;
- 1.1.40. Produzir documentos compatíveis com a norma da ABNT ISO/IEC 26300:2008 (open document);
- 1.1.41. Dispor, para os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados. Exceto para relatórios onde o conteúdo a ser impresso é um resumo do que está sendo exibido na tela;
- 1.1.42. Permitir que sejam atribuídas as tarefas de um usuário a outro usuário;

## 1.2. **Segurança**

- 1.2.1. Para assegurar a confidencialidade das informações do TJCE, os dados sensíveis transferidos

de ambiente de produção para os demais ambientes (desenvolvimento, homologação e treinamento), bem como os dados relativos à integração com os demais sistemas homologados e ao intercâmbio de dados da Solução deverão ser tratados por rotinas providas pela Solução, validadas e executadas pelo TJCE, com a finalidade de impedir a exposição indevida do conteúdo desses dados;

- 1.2.2. Os usuários não poderão ter acesso direto à base de dados, mas apenas por meio da aplicação. Nesse sentido, a Solução somente poderá permitir o acesso direto à base de dados ao(s) Administrador(es) de Dados do TJCE, a fim de suportar extração de dados;
- 1.2.3. Suportar padrão WS-security, ou HTTP Security de segurança no uso de web-services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização. Utilizar o protocolo HTTPS e Certificado Digital Web SSL válido entre a conexão do usuário e o Front-end. Não utilizar soluções cliente-servidor com aplicações de usuário conectando diretamente à Persistência;
- 1.2.4. Permitir criptografia na transmissão de dados, com chave de 128 bits ou mais, garantindo que, nos acessos e atualizações externas a Solução, pela Internet, seja utilizado software de criptografia de mesma codificação;
- 1.2.5. Permitir a utilização de criptografia entre o Servidor Web e o Servidor de Aplicação, bem como a utilização de criptografia entre o Servidor de Aplicação e a Base de Dados. Disponibilizar recursos nativos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados;

### **1.3. Controle de Acesso**

- 1.3.1. Implementar validação server-side das permissões de acesso do usuário, evitando que os direitos de acesso sejam burlados através da edição da URI ou demais parâmetros da requisição;
- 1.3.2. Não poderão existir identificadores de usuários (login) inscritos em qualquer parte dos códigos-fonte da Solução, à exceção dos históricos de acesso e ações no sistema (log);
- 1.3.3. Senhas de acesso não poderão estar escritas em qualquer parte dos códigos-fonte da Solução;
- 1.3.4. Senhas de acesso deverão ser criptografadas;
- 1.3.5. Permitir autenticação dos usuários no sistema através de login e senha pessoal, integrado ao LDAP;
- 1.3.6. Suportar autenticação unificada (Single Sign-On);
- 1.3.7. Realizar timeout para duração das sessões de usuários, considerando o período de inatividade da sessão;
- 1.3.8. Permitir que seja bloqueado o acesso do usuário ao sistema;

- 1.3.9. Permitir que o usuário realize alteração de sua senha pessoal (quando do acesso autenticado pela base de dados do próprio sistema);
- 1.3.10. Permitir que a senha do usuário seja redefinida pelo administrador (quando do acesso autenticado pela base de dados do próprio sistema);
- 1.3.11. Permitir a configuração de perfis de acesso ao sistema. Os perfis criados serão vinculados aos usuários. Possibilitar que cada usuário possua diversos perfis de acesso;
- 1.3.12. Permitir a configuração de permissões de acesso por perfil (permitir a criação de número ilimitado de perfis) e diretamente por usuário;
- 1.3.13. Possibilitar a configuração das permissões por meio de árvore hierárquica, composta pelos módulos do sistema, menus de acesso às telas e operações disponíveis em cada tela, como: incluir, excluir, buscar, alterar e demais rotinas específicas de cada tela;
- 1.3.14. Permitir o controle do acesso aos objetos do sistema (mapa, meta, indicador, etc) e/ou documentos produzidos individualmente;
- 1.3.15. Permitir, quando da criação de um novo perfil de usuário, reutilizar permissões já atribuídas a outro perfil (perfil modelo, perfil pai hierárquico, cópia de perfil de outro usuário/grupo/função/etc.);
- 1.3.16. Permitir a cópia das permissões de acesso (perfis e permissões do próprio usuário) de um usuário para outro;
- 1.3.17. Disponibilizar o controle de acesso de usuários por grupos e órgãos, funções e perfis, permitindo a habilitação restrita do usuário para funcionalidades, transações, telas e informações específicas de sua área de atuação;

#### **1.4. Auditoria**

- 1.4.1. Manter registro e histórico das ações dos usuários a Solução de TI, permitindo auditoria de todas as operações realizadas pelos usuários;
- 1.4.2. Possuir auditoria das operações e versões dos dados em tabela no Banco de Dados;
- 1.4.3. Permitir que a operação da auditoria seja limitada exclusivamente aos usuários responsáveis. Todas as alterações realizadas pelos administradores da Solução, bem como alterações de segurança, devem ser gravadas nas tabelas de auditoria;
- 1.4.4. Permitir verificação periódica da trilha de auditoria através de relatórios;
- 1.4.5. Garantir que a trilha de auditoria permita identificar inequivocamente as transações críticas da Solução. Deverá ser possível proteger essa trilha de auditoria contra remoção e alteração por parte de qualquer usuário;

- 1.4.6. Registrar na trilha de auditoria de eventos de cadastro as seguintes informações: o usuário, a data / hora, o evento de cadastro, o nome da função, o nome da tabela, os campos com seus valores atuais e originais, conforme o evento. Registrar também em trilha de auditoria os dados de usuário, o endereço IP ou outra identificação do equipamento, a data e hora das tentativas, bem ou mal sucedidas, de logins e logoffs dos usuários na Solução;
- 1.4.7. Disponibilizar emissão de relatório sobre os registros da trilha de auditoria, parametrizável, e que permita selecionar por, no mínimo, perfil, usuário e função;
- 1.4.8. Permitir a movimentação das trilhas de auditoria, se implementadas em banco de dados, para tabelas de histórico, bem como possuir rotina que permita o expurgo sob demanda ou de forma automática dos registros da trilha de auditoria até um determinado período;

## 1.5. Ambiente Tecnológico

- 1.5.1. Ser implementada na plataforma tecnológica definida no Anexo V – Ambiente Tecnológico disponibilizado pelo TJCE. Quaisquer outros softwares ou componentes de software necessários ao correto funcionamento dos sistemas, deverão ser fornecidos como parte da Solução;
- 1.5.2. Permitir a utilização de, no mínimo, 200 usuários concomitante;
- 1.5.3. Apresentar um tempo de resposta médio menor que 3 (três) segundos nas ações de consulta, geração de relatório e/ou exportação de dados;
- 1.5.4. Ser implementada em ambiente web compatível com os padrões do World Wide Web Consortium (W3C), devendo suportar a utilização de todas as suas funcionalidades no navegador Chrome e em qualquer outro dos navegadores atuais (Firefox e Internet Explore / Edge), sempre nas suas versões mais recentes;
- 1.5.5. Ser acessível através de navegadores web padrão operando obrigatoriamente no sistema operacional Windows e desejável no Linux, Mac-Os, Android e iOS;
- 1.5.6. Permitir o seu acesso através de vários tipos de dispositivo (computador desktop, tablets e smartphones). Exceção para telas com manipulação gráfica;
- 1.5.7. Preferencialmente a Solução não deverá exigir a instalação de plugins, emuladores ou run-times para sua utilização, exceto nos casos em que seja necessário para o acesso a dispositivos como leitores biométricos, impressoras (cheque, cartão, etiqueta), leitoras/tokens de e-CPF/e-CNPJ, etc. Se for necessário o uso de plugins, emuladores ou run-times, o fornecedor deverá, sem ônus para o TJCE, disponibilizar atualização compatível com a versão mais recente do navegador, durante toda a vigência do contrato;
- 1.5.8. As rotinas do sistema devem ser implementadas da forma mais otimizada possível, ou seja,

não deve haver repetição desnecessária de consultas ao banco de dados, processamento desnecessário na execução das rotinas, armazenamento de dados irrelevantes em banco de dados ou em disco, entre outros itens que venham a comprometer a performance do sistema;

- 1.5.9. Permitir que as suas camadas de servidores Web e de servidores de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes do TJCE;
- 1.5.10. Executar em ambiente de servidores de aplicação de alta disponibilidade, com replicação ou compartilhamento de recursos entre os servidores de aplicação que sejam necessários para manter a sessão do usuário em todos os servidores. Entende-se por alta disponibilidade a situação em que qualquer um dos servidores possa atender a cada requisição, dentro da mesma sessão de trabalho do usuário, sem perda de dados ou de consistência da aplicação;
- 1.5.11. Caso ocorra indisponibilidade em algum dos servidores de aplicação de alta disponibilidade, a transação do usuário deverá continuar no outro servidor, sem que o usuário tenha que reiniciar as operações;
- 1.5.12. Permitir fácil configuração / reconfiguração da solução após uma troca de equipamentos servidores. Permitir que customizações efetuadas numa versão possam ser transportadas para a próxima versão do software de maneira automatizada, preservando o investimento feito na adaptação da versão atual e facilitando o processo de atualização de versão;
- 1.5.13. Possuir total integração entre as funções da solução, não sendo considerado como integração processos de importação e exportação de dados. A referida integração deve garantir que uma única transação executada pelo usuário desencadeie todas as ações a ela pertinentes, tornando os processos da solução totalmente integrados entre si;

## **1.6. Monitoramento**

- 1.6.1. Disponibilizar e manter rotinas que permitam à ferramenta de monitoramento do TJCE identificar o estado das aplicações, bem como o tempo de resposta das principais funcionalidades das aplicações;

## **1.7. Arquitetura da Solução**

- 1.7.1. Implementar múltiplas camadas, no mínimo três (MVC: camada de apresentação, camada de negócio e camada de persistência);
- 1.7.2. Qualquer validação que for realizada na camada de apresentação deverá ser refeita na camada de negócio para se garantir a integridade das informações a serem armazenadas no banco de dados;

- 1.7.3. Toda validação de dados fruto da integração com outras aplicações e migração de dados deve ser feita na camada de negócio, não sendo permitido que tal validação ocorra por rotinas de banco de dados;
- 1.7.4. O armazenamento de metadados necessários ao processamento das regras de negócio deve ser realizado no banco de dados e deve apresentar a documentação da base de dados utilizada;
- 1.7.5. A conexão do servidor de aplicação com o banco de dados deverá ser feita por meio de pool de conexões, não sendo permitida a utilização de conexão do tipo ODBC;
- 1.7.6. Suportar o envio de e-mail usando o protocolo SMTP;

## **1.8. Bases de Dados**

- 1.8.1. Todas as informações mantidas pelo sistema deverão ser armazenadas em banco de dados relacional;
- 1.8.2. O banco de dados deve possuir padronização quanto à nomenclatura dos objetos (tabelas, colunas, funções, gatilhos, visões, etc.), possuindo nomes claros e de fácil identificação do cadastro ou funcionalidade referenciada e do tipo do dado armazenado;
- 1.8.3. Todas as tabelas devem possuir chave primária;
- 1.8.4. Nos campos que fazem referência a outras tabelas devem existir chaves estrangeiras;
- 1.8.5. O banco de dados deve possuir índices nos objetos que são alvo das principais consultas das rotinas da aplicação e nos campos que fazem referência a outras tabelas;
- 1.8.6. O banco de dados deverá ser único por sistema, permitindo-se, a critério do TJCE, que se utilize o mesmo banco de dados para outros sistemas do mesmo fornecedor;
- 1.8.7. O banco de dados deve ser estruturado de forma a evitar a redundância de tabelas, ou seja, não deverá existir mais de um cadastro/tabela para as pessoas, logradouros, bairros, unidades de medidas, etc.;
- 1.8.8. Armazenar em banco de dados relacional toda parametrização dos módulos e fórmulas utilizadas pelas rotinas;
- 1.8.9. Utilizar usuário próprio de conexão à base de dados, não sendo aceitas conexões pelo superusuário do SGBD. O usuário de conexão deverá possuir senha, não sendo aceitas conexões não autenticadas;
- 1.8.10. Permitir que a aplicação e o SGBD estejam em servidores distintos;
- 1.8.11. O dono (owner) dos objetos do banco de dados será o superusuário. O usuário de conexão da aplicação somente terá permissões de DML (Data Manipulation Language) nos objetos

do banco de dados;

- 1.8.12. Ser construído com o conceito de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido) que permite garantir a integridade das informações do banco de dados em casos de queda de energia, falhas de sistema ou hardware, sendo que as transações uma vez efetivadas não sejam perdidas;
- 1.8.13. Permitir “rollback” de transação interrompida, e Controlar integridade referencial no banco de dados e na Solução;
- 1.8.14. Em caso de falha operacional ou lógica, os Sistemas através dos recursos disponibilizados pelo SGBD, devem possibilitar a recuperação automática destas falhas, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento efetuado antes da falha;

## **1.9. Backup**

- 1.9.1. Prover mecanismo de backup, parametrizado, que permita ao administrador da Solução definir critérios para cópia de segurança, exportação e limpeza periódica da base de dados. A funcionalidade pode ser externa ao sistema;

## **1.10. Integração**

1.10.1. Disponibilizar API normalizada ou web-service para acesso às rotinas implementadas no sistema, possibilitando a utilização dos serviços por outros aplicativos e sistemas. Possibilitando, entre outros serviços:

- 1.10.1.1. Possibilitar a carga de resultados pelo sistema de extração de dados do TJCE;
- 1.10.1.2. Consultar informações pessoais e funcionais de pessoas cadastradas no sistema de RH do TJCE, evitando duplicidade de dados;
- 1.10.1.3. Disponibilizar informações sobre o plano estratégico do TJCE, planos de ação e resultados, indicadores, metas, resultados, andamento dos projetos e etc.;

## **1.11. Independência dos dados**

- 1.11.1. Possibilitar a utilização de múltiplas organizações com total segregação de dados e informações em uma mesma instalação da solução em uma mesma instância de banco de dados;

## **2. A solução deverá apresentar no mínimo os seguintes requisitos funcionais:**

### **2.1. A Solução deverá atender no mínimo as seguintes normas, incluindo suas atualizações:**

- 2.1.1. Normas de Segurança da Informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará – Portaria 1186/2018;

## **2.2. Parametrização**

- 2.2.1. Permitir a parametrização de alarmes e comunicações automatizadas para eventos de comunicação com estabelecimento de responsáveis e prazo;
- 2.2.2. Permitir a parametrização pelo usuário, de atributos e informações de uso comum entre portfólio, programas, projetos, demandas, fluxos de trabalho, indicadores e estratégia. São consideradas informações de uso comum: planos de contas, categorias de projetos, tipos de projetos, estrutura organizacional, etapas de projeto, grupos de usuários, matriz de impacto x probabilidade em riscos, classificações de métricas e calendários;
- 2.2.3. Permitir a criação de formulários com campos personalizados pelo usuário para adequá-los às necessidades de informações sem a necessidade de customizações do fornecedor fabricante, conhecimentos de linguagens de programação e sem impactar na atualização da versão da solução;
- 2.2.4. Permitir a composição de relatórios personalizados (dashboard), sem uso de programação, sobre os diversos componentes da solução: portfólio, programas, projetos, demandas, fluxos de trabalho, indicadores e estratégia;
- 2.2.5. Possuir controle de versão dos artefatos gerados;

## **2.3. Cadastros Organizacionais**

### **2.3.1. Organização e suas unidades**

- 2.3.1.1. Permitir o cadastro/manutenção de organizações sede e filiais, seções (departamentos) em cada organização (sede e filhas), a fim de associar planos estratégicos/projetos a cada organização;

### **2.3.2. Funcionários e colaboradores**

- 2.3.2.1. Permitir o cadastramento de funcionários e colaboradores relacionados aos processos de elaboração e monitoramento do plano estratégico e de gestão de projetos;

### **2.3.3. Banco de Talentos**

- 2.3.3.1. Permitir criar Banco de Talentos com perfil de GP e Membros de Equipe e aloca-los a projetos conforme competências preestabelecidas;

## **2.4. Gerais**

- 2.4.1. Permitir que artefatos produzidos na gestão do planejamento estratégico e/ou projetos possam ser assinados eletronicamente pelas partes interessadas. A assinatura digital pode ser realizada fora do sistema e o arquivo ser anexado (upload);
- 2.4.2. Permitir a utilização de alertas e/ou e-mail quando indicadores e tarefas estejam abaixo de

um nível previamente configurado;

- 2.4.3. Durante a implantação do sistema, deverão ser importadas as planilhas com os dados históricos;
- 2.4.4. Disponibilizar um mecanismo de integração (registro de compromissos) com o sistema de calendário do Exchange (utilizado pelo TJCE);
- 2.4.5. Disponibilizar o acesso aos alertas do sistema na tela principal;

## **2.5. Gestão Estratégica**

### **2.5.1. Planejamento**

- 2.5.2. Deve ser aderente ao modelo de gestão BSC para concepção e acompanhamento do planejamento estratégico, permitindo a criação e representação gráfica do mapa estratégico, com flexibilização no uso dos elementos necessários (identidade organizacional, e/ou objetivos estratégicos, e/ou perspectivas estratégicas e/ou indicadores/metras);
- 2.5.3. Permitir a integração de objetivos estratégicos, indicadores estratégicos e setoriais, metas, programas, projetos, planos de ação, bem como respectivos responsáveis e prazos;
- 2.5.4. Permitir a criação de planos estratégicos por partes da organização (departamento, secretaria, superintendência) e/ou na organização como um todo, por período determinado;
- 2.5.5. Permitir o cadastramento de planos estratégicos com duração superior a um ano, possibilitando o seu desmembramento em ciclos anuais interligados, de forma que cada ciclo possa ser acompanhado individualmente ou de maneira consolidada;
- 2.5.6. Possibilitar cadastro de plano estratégico com múltiplos níveis de desdobramento da estratégia para os níveis setoriais;
- 2.5.7. Gerenciar simultaneamente múltiplos planos estratégicos;
- 2.5.8. Controlar e registrar as alterações de versão dos planos estratégicos, mantendo o histórico de versões anteriores e linhas de base, além de incluir justificativas das alterações;
- 2.5.9. Permitir a criação e registro de matriz SWOT assim como sua associação com um plano estratégico;
- 2.5.10. Possibilitar cadastros de mapas estratégicos com desdobramentos por perspectivas, temas e objetivos e com campos para Missão, Visão e Valores da Instituição;
- 2.5.11. Possibilitar que um objetivo estratégico tenha um ou vários indicadores ou programas ou projetos ou planos de ação vinculados;
- 2.5.12. Possibilitar cadastro ilimitado de indicadores, programas, projetos e planos de ação dentro de cada nível de desdobramento do plano estratégico;

- 2.5.13. Permitir o cálculo do desempenho do objetivo estratégico ou setorial, podendo utilizar as seguintes variáveis para composição da fórmula: resultados dos indicadores e/ou progresso dos programas, projetos e planos de ação. Possibilitar também que sejam definidos pesos distintos para cada variável;
- 2.5.14. Possibilitar a visualização alternativa do mapa estratégico de forma hierárquica, apresentando os elementos que possam ter sido cadastrados: perspectivas, temas, objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas estratégicas;
- 2.5.15. Permitir a visualização dos indicadores, metas, programas, projetos e/ou planos de ação associados a um objetivo;
- 2.5.16. Permitir a visualização dos resultados de indicadores e objetivos através de representação de Faróis/Gráficos (dashboard) parametrizáveis;

#### **2.5.17. Indicadores e Metas**

- 2.5.18. Possibilitar a parametrização de campos para cadastro de indicadores e metas;
- 2.5.19. Permitir o cadastramento pelo próprio usuário de indicadores com informações de descrição, frequência de medição, responsável, fonte, glossário, polaridade, validade, fórmula, metas periódicas e linha de base. As fórmulas devem ser construídas utilizando variáveis (dados brutos ou indicadores anteriormente cadastrados);
- 2.5.20. Permitir a criação de modelos de indicadores que se repetem em diferentes unidades e/ou scorecards, sem a necessidade de cadastro um a um;
- 2.5.21. Possibilitar a criação de indicadores independentes do plano estratégico com dashboard próprio;
- 2.5.22. Possibilitar a criação de indicadores setorial pelos gestores de cada unidade;
- 2.5.23. Permitir múltiplas opções de frequência para apuração de indicadores;
- 2.5.24. Possibilitar a criação de fórmulas com variáveis para o cálculo automático do indicador;
- 2.5.25. Apresentar uma interface para carregamento dos valores das variáveis oriundas de outros sistemas;
- 2.5.26. Calcular fórmulas automaticamente após a busca das variáveis nos sistemas conectados ou quando da inserção manual pelo responsável;
- 2.5.27. Disponibilizar dashboards que destaquem visualmente os resultados e desempenho dos indicadores frente a meta esperada (previsto x realizado);
- 2.5.28. Conter campos para registro de análises críticas de resultados: registro dos fatos, causas e ações corretivas/preventivas (seguindo o método 5W2H);

- 2.5.29. Permitir a atualização simultânea dos indicadores que possuem as mesmas variáveis componentes da fórmula de cálculo;
- 2.5.30. Cadastrar prazos limite para atualização de registros com avisos automáticos por correio eletrônico;
- 2.5.31. Permitir o desdobramento de metas anuais em metas mensais, bimestrais, trimestrais, quadrimestrais e semestrais;
- 2.5.32. Possibilitar o cadastro e a visualização dos dados de metas desdobradas em tela distinta da meta original;
- 2.5.33. Permitir especificar as faixas de tolerância do desempenho da meta por indicador;
- 2.5.34. Disponibilizar um painel com as metas de um responsável com resumo das principais informações como gráfico comparativo entre meta e resultados, iniciativas associadas e últimas análises realizadas;
- 2.5.35. Possibilitar a definição de responsável pela gestão e pela atualização das informações dos indicadores, podendo ser pessoas distintas para cada função;
- 2.5.36. Permitir o desdobramento de indicadores (subindicador) com os seus mesmos atributos do indicador base;
- 2.5.37. Os indicadores desdobrados (subindicadores) devem possuir relacionamentos com os indicadores principais de forma gráfica (drill-down);
- 2.5.38. Permitir o compartilhamento de indicadores entre as unidades de negócio;
- 2.5.39. Possibilitar a visualização do histórico do resultado do indicador;
- 2.5.40. Gráficos e Dashboards**
- 2.5.41. Possibilitar a construção parametrizada de gráficos, mapas estratégicos, indicadores e dashboards (painéis) utilizando interface gráfica de configuração do sistema, isto é, sem a necessidade de modificação do código fonte do aplicativo por equipe especializada;
- 2.5.42. Os dashboards devem ser dinâmicos, conforme atualização de dados periódica;
- 2.5.43. Permitir customizações dos dashboards de forma a atender a especificidades por perfil de usuário;
- 2.5.44. Permitir exportar os gráficos para formatos “PDF” e formato de imagem “JPG”, “JPEG” ou “PNG”;
- 2.5.45. Permitir exportar tabelas em formatos de planilhas;
- 2.5.46. Relatórios**
- 2.5.47. Permitir elaboração de relatórios de desempenho parametrizáveis com dados disponíveis

sobre objetivos, indicadores, programas, projetos e planos de ação;

2.5.48. Possibilitar a geração de relatórios de acompanhamento de forma personalizada com dados selecionados pelo usuário;

2.5.49. Os relatórios gerados pelo sistema deverão ter a opção de visualização em tela e impressão;

2.5.50. Os relatórios gerados pelo sistema terão opção de ser exportados em “PDF” e em formatos editáveis compatível com o LibreOffice;

2.5.51. Disponibilizar relatórios com as análises de desempenho de indicadores realizadas pelas unidades de negócio que participam da estratégia;

2.5.52. Disponibilizar relatórios que permitam identificar as pendências de atualização de indicadores por unidade de negócio;

### **2.5.53. Planos de Ação**

2.5.54. Permitir a definição e associação de planos de ação (formato 5W2H) a indicadores e objetivos estratégicos com tarefas a serem executadas pelos participantes da estratégia e visualização de carga de tarefas no tempo por meio de gráficos de Gantt;

2.5.55. Permitir o acompanhamento da realização de um plano de ação;

### **2.5.56. Reuniões**

2.5.57. Permitir a convocação de reuniões de análise da estratégia com a pauta segmentada por tópicos;

2.5.58. Permitir envio da convocação da reunião de análise da estratégia aos participantes por e-mail (com agendamento no calendário corporativo pessoal) com a pauta e objetivos a serem analisados;

2.5.59. Possibilitar o registro da execução da reunião de análise da estratégia com visualização da pauta, compromissos de reuniões anteriores, registro e envio de ata aos participantes com o destaque dos assuntos tratados e plano de ação com tarefas, responsabilidades e prazos;

### **2.5.60. Outros Requisitos**

2.5.61. Possuir fluxo de mensagens para envio de e-mails automáticos, identificando atrasos, novas tarefas, tarefas concluídas e prazos;

2.5.62. Disponibilizar biblioteca virtual para assuntos relacionados à gestão da estratégia e metodologia BSC;

2.5.63. Possibilitar a troca de mensagens entre os envolvidos na estratégia. As mensagens devem ser registradas no software junto ao indicador, objetivo ou plano de ação e um e-mail é encaminhado aos destinatários avisando-os de mensagem enviada pelo software;

- 2.5.64. A primeira tela do software deverá informar as atividades de responsabilidade do usuário, alertando quanto ao seu vencimento e eventuais atrasos. Essa tela também deverá ter uma área de avisos;
- 2.5.65. Permitir que sejam anexados documentos relacionados aos objetivos estratégicos, indicadores, metas, programas, projetos e planos de ação, com controle de versão;
- 2.5.66. Possibilitar cadastro ilimitado de indicadores, programas, projetos e planos de ação dentro de cada nível de desdobramento do plano;

## **2.6. Gerenciamento de Projetos**

### **2.6.1. Metodologia PMBOK**

- 2.6.1.1. Ser aderente às práticas do PMBOK. Deverão existir funcionalidades que permitam implementar essas práticas em partes da organização (departamento, secretaria, superintendência) e/ou na organização como um todo por período determinado;

### **2.6.2. Integração com Planejamento Estratégico**

- 2.6.2.1. Permitir integrar os projetos aos planos estratégicos;
- 2.6.2.2. Permitir relacionar planos estratégicos, objetivos e metas através de filtros personalizados;

### **2.6.3. Gestão de Portfólio e de Programas**

- 2.6.3.1. Disponibilizar um mecanismo de gestão do Portfólio de projetos e de Programas, capaz de relacionar todos os projetos de forma qualificada e ordenada de acordo com filtro e parâmetros relativos aos atributos, classificação e hierarquização dos projetos. Deve conter dashboard dos projetos e gestão de programas;
- 2.6.3.2. Permitir a visualização de Projetos através de filtros personalizáveis;
- 2.6.3.3. Permitir montar propostas de projeto e disponibilizar o histórico de propostas de projetos aprovadas/arquivadas;
- 2.6.3.4. Permitir a seleção e priorização de propostas a partir de cálculo com critérios previamente cadastrados;

### **2.6.4. Acompanhamento**

- 2.6.4.1. Permitir gerenciar e acompanhar o andamento do Portfólio de projetos, Programas e Iniciativas Estratégicas. O acompanhamento deve se basear em “linha de base” e utilizar métricas de gerenciamento de projetos relacionadas ao deadline, recursos, produtividades, maturidade, valor agregado e qualidade;
- 2.6.4.2. Permitir gerar relatórios gerenciais e gráficos a partir do cruzamento de variáveis e indicadores de desempenho dos projetos, portfólio e programas;

2.6.4.3. Permitir a atualização individual de cada projeto com informações sobre eventuais atrasos e pendências;

### **2.6.5. Documentos do Projeto**

2.6.5.1. Permitir que as informações do projeto possam ser exportadas e/ou visualizadas através de documentos de gestão (Ex.: Termo de Abertura de projeto, Estrutura Analítica do Projeto, Plano de Gestão do Projeto, Canvas etc) customizáveis para fins de imagem corporativa;

### **2.6.6. Cronograma**

2.6.6.1. Permitir que o cronograma dos projetos sejam feitos no sistema utilizando gráfico de Gantt interativo e análises de linha de base (previsto e realizado);

2.6.6.2. Permitir adicionar predecessoras e conectar as atividades do projeto (dependências do tipo Término-Início, Término-Término, Início-Início e Início-Término);

2.6.6.3. Permitir salvar mais de uma linha de base, recurso de múltiplos calendários, marcos, indentar e desindentar tarefas, adicionar dias de não trabalho no calendário, e acompanhar progresso (%);

2.6.6.4. Permitir o registro de restrições de datas no cronograma do tipo “atividade deve iniciar em”;

2.6.6.5. Permitir enviar e-mail ou outro tipo de alerta aos recursos envolvidos no cronograma, indicando que eles estão alocados em atividades/pacotes de trabalho de projeto; versão do cronograma para impressão;

2.6.6.6. Possibilitar a associação de tarefas de outros cronogramas ao cronograma de um projeto;

2.6.6.7. Atualizar a realização de várias tarefas ao mesmo tempo considerando o percentual previsto até a data;

2.6.6.8. Controlar o que os usuários podem fazer no cronograma por meio de permissões (incluir tarefas, excluir tarefas, editar tarefas, editar predecessoras, salvar linha de base, atualizar o % concluído);

2.6.6.9. Atribuir recursos do tipo pessoa, material ou custo às tarefas no cronograma do projeto;

2.6.6.10. Editar a duração das tarefas em horas, dias, semanas ou meses;

2.6.6.11. Permitir o replanejamento de cronogramas, criando uma nova versão de cronograma, mantendo a versão anterior para eventuais consultas;

### **2.6.7. Caminho Crítico**

2.6.7.1. Permitir e subsidiar a análise de caminho crítico do projeto;

### **2.6.8. Associações**

2.6.8.1. Permitir a criação de relações entre projetos, atividades e recursos;

### **2.6.9. Orçamento/Custos**

2.6.9.1. Permitir que o orçamento dos projetos sejam feitos no sistema utilizando análises de linha de base (previsto e realizado);

2.6.9.2. Possibilitar o registro de lançamentos financeiros de custos de diversas fontes;

### **2.6.10. Recursos**

2.6.10.1. Permitir o controle e monitoramento dos recursos disponibilizados em relação ao cronograma. Mapa de alocação e histograma de recursos humanos. Alocação de recursos por hora;

2.6.10.2. Permitir a apresentação de painel de recursos do projeto com gráficos, destacando aqueles em que o esforço realizado está maior que o esforço previsto;

### **2.6.11. Partes interessadas**

2.6.11.1. Permitir a associação das partes interessadas e contatos envolvidos ao projeto;

2.6.11.2. Possibilitar a definição de perfis para acesso aos projetos, associando as permissões necessárias por perfil ou usuário;

### **2.6.12. Riscos**

2.6.12.1. Permitir e subsidiar a gestão dos Riscos (identificação, qualificação, classificação, tratamento e atribuição de responsabilidades) e identificação de Problemas;

### **2.6.13. Gestão de Mudanças**

2.6.13.1. Permitir realizar a gestão das mudanças do projeto, bem como disponibilizar o histórico de mudanças;

### **2.6.14. Lições aprendidas**

2.6.14.1. Permitir o registro de Lições Aprendidas nos projetos;

### **2.6.15. Avaliação de Gerentes**

2.6.15.1. Subsidiar a avaliação do desempenho de Gerente de Projetos, através da criação de métricas próprias relativo ao desempenho dos projetos por ele gerenciado;

### **2.6.16. Dashboard**

2.6.16.1. Disponibilizar dashboard com apresentação executiva e sumarizada dos projetos, indicando de forma gráfica os principais indicadores dos projetos;

### **2.6.17. Comunicação**

2.6.17.1. Conter área para mensagens internas e notificações automáticas e programadas. As mensagens são registradas no software para futuras respostas, mantendo uma base histórica;

### **2.6.18. EAP**

2.6.18.1. Possibilitar a gestão da EAP (Estrutura Analítica do Projeto) de forma gráfica e hierárquica;

2.6.18.2. Permitir a integração da EAP ao cronograma do projeto;

### **2.6.19. Processos de trabalho**

2.6.19.1. Permitir criar fluxos automatizados de processos de trabalho, baseados nas fases do PMBOK e na metodologia de gerenciamento de projetos vigente no Poder Judiciário do Estado do Ceará;

### **2.6.20. Gestão ágil de projetos**

2.6.20.1. Permitir o planejamento de iterações com especificação da equipe e determinação das entregas a serem realizadas;

2.6.20.2. Permitir a configuração de fluxo para inclusão e aprovação de projetos ágeis;

2.6.20.3. Permitir registrar reuniões de planejamento, diárias, retrospectiva e fechamento das iterações;

2.6.20.4. Disponibilizar quadro de tarefas tipo kanban;

2.6.20.5. Permitir manter cadastro de necessidades a serem atendidas;

2.6.20.6. Permitir o desdobramento das necessidades em tarefas menores, possibilitando que estas tarefas sejam disponibilizadas no quadro de tarefas;

2.6.20.7. Permitir a gestão de riscos;

2.6.20.8. Possibilitar o registro de análises das iterações;

2.6.20.9. Disponibilizar gráficos que permitam identificar o desempenho dos membros da equipe, mostrando a quantidade de itens e trabalho real;



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO II DO CONTRATO**  
**GESTÃO DOS CHAMADOS TÉCNICOS**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO II**  
**GESTÃO DOS CHAMADOS TÉCNICOS**

1. A Contratada deverá disponibilizar os meios para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, nos termos que seguem abaixo:
  - 1.1. Portal disponível na internet, no regime de 24 (vinte e quatro) horas diárias e 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.
  - 1.2. Número de telefone, no Brasil, para os serviços de Suporte Técnico, em dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira), conforme horário padrão.
    - 1.2.1. Os chamados registrados por telefone deverão ser cadastrados pela Contratada imediatamente após início do atendimento visando garantir a rastreabilidade das solicitações, devendo o número de identificação do chamado técnico ser fornecido ao TJCE no ato de sua abertura.
  - 1.3. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade do Portal.
    - 1.3.1. Os chamados registrados por meio do correio eletrônico durante a indisponibilidade do Portal deverão ser cadastrados pela Contratada a partir do restabelecimento da disponibilidade do referido portal.
  - 1.4. Os canais de atendimento via Portal, telefônico e e-mail deverão ser realizados em idioma português do Brasil.
2. O registro e o monitoramento on-line dos chamados serão realizados no Portal, o qual conterà as características elencadas neste documento. De comum acordo, as informações e funcionalidades listadas poderão ser alteradas em função de adequações e evolução do Portal.
  - 2.1. O registro de todos os chamados técnicos deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- 2.1.1. Número de ordem do chamado técnico.
- 2.1.2. Data e hora da abertura do chamado técnico.
- 2.1.3. Tipo do chamado técnico (correção de erros, sob demanda, esclarecimento de dúvidas, etc.).
- 2.1.4. Nível de severidade dos chamados.
- 2.1.5. Situação do chamado técnico.
- 2.1.6. Registros das atividades desenvolvidas.
- 2.1.7. Descrição do problema e da solução.
- 2.1.8. Aceite ou rejeite da solução apresentada, bem como inserção de observações.
- 2.1.9. Data e horário efetivos do início do atendimento.
- 2.1.10. Data e horário previstos para entrega da solicitação.
- 2.1.11. Data e horário da efetiva entrega da solicitação, considerando os prazos definidos para o tipo de solicitação (suporte técnico, operação assistida, esclarecimento de dúvidas, etc.).
- 2.1.12. Data e horário do aceite por parte do TJCE.
- 2.1.13. Mecanismo de cômputo automático, descontados os períodos de suspensão, que informe:
  - 2.1.13.1. O lapso temporal decorrido para a solução do problema em dias, horas e minutos.
  - 2.1.13.2. O lapso temporal restante para a solução do problema em dias, horas e minutos.
  - 2.1.13.3. O lapso temporal extrapolado para a solução do problema em dias, horas e minutos.
- 2.1.14. Identificação do usuário do TJCE que abriu e que encerrou o chamado técnico.
- 2.1.15. Endereço de correio eletrônico do TJCE para o qual serão encaminhadas as comunicações.
- 2.1.16. Registro de todos os eventos de gerenciamento do chamado técnico.
- 2.1.17. Comunicação, por correio eletrônico, sempre que for aberto um chamado técnico e sempre que a situação de um chamado for modificada.
- 2.2. O Portal deve possuir capacidade de busca com filtragem para cada chamado.
  - 2.2.1. Interface para extração (exportação) dos dados acima correspondentes aos chamados cadastrados, no mínimo em formato de planilha eletrônica, para utilização interna desta.
  - 2.2.2. Consultas on-line e relatórios pré-formatados que subsidiem a apuração, por parte do TJCE, do cumprimento dos chamados pela Contratada nos prazos e condições previstos no Termo de Referência.
- 2.3. O encerramento de todo e qualquer chamado técnico constitui atribuição exclusiva da equipe técnica do TJCE.

- 2.3.1. Caso a equipe técnica do TJCE constate o encerramento indevido do chamado, notificará, por correio eletrônico, a Contratada para que retorne o chamado à situação imediatamente anterior.
- 2.3.2. Os lapsos temporais decorridos entre o encerramento do chamado e o retorno à situação anterior serão computados, para todos os fins, como decurso do prazo de solução
- 2.4. Até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência do contrato, o TJCE indicará os endereços de correio eletrônico que deverão receber as comunicações, bem como a lista de usuários que deverão ser cadastrados para abertura de chamados telefônicos e via Portal.
- 2.5. Os usuários que acessarão os serviços serão nominados com acessos individualizados e sua quantidade definida exclusivamente pelo TJCE, sem quaisquer ônus adicionais.
- 2.6. O Portal estará acessível na internet e será hospedado no ambiente da CONTRATADA.
- 2.7. Fica assegurado ao TJCE o direito de realizar auditoria para aferição da integridade dos dados do Portal.
3. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário local, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Termo de Referência.
  - 3.1. Serão considerados como excepcionais os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.
4. Os prazos serão computados da seguinte forma:
  - 4.1. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
    - 4.1.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.
  - 4.2. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
    - 4.2.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas.
  - 4.3. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:
    - 4.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo

iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

- 4.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
- 4.4. Nos prazos estabelecidos em dias úteis e horas úteis a fluência do prazo será suspensa após início do atendimento, durante o período de horário excepcional.
- 4.5. Nos prazos estabelecidos em dias corridos e horas corridas a fluência do prazo não será suspensa após início do atendimento, estendendo-se durante o período de horário excepcional até a conclusão do atendimento.
- 4.6. Caso o nível de complexidade do chamado supere o prazo estabelecido, a Contratada poderá solicitar uma dilação do prazo antes do seu encerramento ou sua recategorização para outro nível de severidade, fornecendo as evidências como funcionalidades, tabelas, bases, casos de uso ou integrações que serão impactadas, propondo nesse momento um novo prazo.
- 4.7. Caso a dilação de prazo ou a recategorização do chamado solicitada seja aceita pelo TJCE, os novos prazos serão utilizados para cálculo do Acordo de Nível de Serviço. O decurso do prazo estipulado não será suspenso durante a análise da solicitação de prorrogação pelo TJCE.
5. Para fins de apuração de atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da Contratada, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pelo TJCE e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela Contratada.
6. A Contratada deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:
  - 6.1. O número do chamado;
  - 6.2. Tipo do chamado;
  - 6.3. A classificação da ocorrência para cada chamado;
  - 6.4. A data e o horário de abertura do chamado;
  - 6.5. A data e o horário do aceite do TJCE;
  - 6.6. O nome do usuário do TJCE que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;

- 6.7. A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência;
- 6.8. Quantidade de USTs e o valor dos serviços de operação assistida.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO III**  
**AMBIENTE TECNOLÓGICO**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO III**

**Ambiente Tecnológico**

**1. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA PARA HOSPEDAGEM DE SISTEMAS NOS DATACENTERS DO TJCE.**

**1.1. Sistemas Operacionais:**

1.1.1. Linux x86\_64 (Oracle Linux; Debian, RedHat e CentOS);

1.1.2. Windows Server 2012.

**1.2. Plataforma de virtualização de servidores de TI:**

1.2.1. VMWare vSphere.

**1.3. Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados:**

1.3.1. Oracle Database Enterprise 11g com Oracle Real Application Cluster;

**1.4. Balanceador de Carga:**

1.4.1. Citrix Netscaler.

**2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DISPONÍVEL AOS USUÁRIOS DE TI DO TJCE.**

**2.1. Sistemas Operacionais:**

2.1.1. Microsoft Windows 7, 8 e 10.

**2.2. Navegadores**

2.2.1. Microsoft Edge;

2.2.2. Internet Explorer;

2.2.3. Mozilla Firefox;

2.2.4. Google Chrome.

3. A Solução deverá ser compatível com as versões dos softwares da plataforma tecnológica do TJCE atualmente em uso e suas futuras evoluções;
4. **Por motivos de segurança, demais informações acerca da infraestrutura de TI utilizada pelo TJCE, como versões de sistemas operacionais e modelos e versões de equipamentos, somente serão disponibilizadas aos licitantes durante as vistorias técnicas, mediante assinatura de termo de confidencialidade.**



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO IV**  
**TERMO DE COMPROMISSO**



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso

público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### **Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

#### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite

formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Nona – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

**DE ACORDO**

<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> Matrícula: <i>&lt;Matr.&gt;</i></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> <i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>
<b>Testemunhas</b>	
<b>Testemunha 1</b>	<b>Testemunha 2</b>
<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> <i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i> <i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO V  
TERMO DE CIÊNCIA**



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**ANEXO V – TERMO DE CIÊNCIA**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**INTRODUÇÃO**

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

**IDENTIFICAÇÃO**

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

**CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários**

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO VI**  
**INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO VI**

**Indicadores de Nível Mínimo de Serviços**

**1. Finalidade**

1.1. Este documento descreve como serão avaliados os serviços prestados pela Contratada ao TJCE, considerando prazos, conformidade, indicadores a serem observados para a apuração dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste anexo, bem como as sanções por descumprimento destes.

**2. Níveis mínimos de serviço para os serviços de Suporte Técnico**

2.1. A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela Contratada, da documentação comprobatória referente à execução dos serviços.

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

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

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

2.4.1. Entende-se por CHAMADOS ENCERRADOS (TCE) no mês a quantidade total de chamados encerrados no mês de medição.

2.4.2. Entende-se por CHAMADOS ENCERRADOS EXTRAPOLADOS (CEE) no mês a quantidade de chamados encerrados extrapolados no mês de medição.

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

$$IECE = 1 - (CEE/TCE)$$

2.5. O IE medido a cada mês deverá ser igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento). Caso o IE seja inferior ao estabelecido, o TJCE adequará os pagamentos devidos a Contratada, aplicando o REDUTOR DE PRAZO sobre o valor total mensal do serviço, conforme seguinte tabela:

<b>REDUTOR DE PRAZO</b>			
<b>Tipificação - Severidade</b>	<b>Quantidade de chamados com prazo extrapolado (A)</b>	<b>Redutor por Chamado (B)</b>	<b>Redutor Total = (A) * (B)</b>
Zero		2%	
Um		1,5%	
Dois		1%	
Três		0,5%	
Orientações sobre o ambiente operacional		0,5%	
Esclarecimento de dúvidas		0,5%	
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>			

2.6. O REDUTOR DE PRAZO será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Suporte Técnico, sendo limitado a 15% (quinze por cento).

2.7. Para os chamados que permanecerem sem solução por longos períodos será aplicado, adicionalmente, o REDUTOR COMPLEMENTAR.

2.8. Entende-se como REDUTOR COMPLEMENTAR a apuração realizada nos chamados que excedam o tempo máximo para atendimento do chamado, e não sejam atendidos no LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO, consoante tabela abaixo:

<b>REDUTOR COMPLEMENTAR SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO</b>				
<b>Tipificação - Severidade</b>	<b>LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO</b>	<b>Quantidade de chamados com limite extrapolado (A)</b>	<b>Redutor por Chamado (B)</b>	<b>Redutor Total = (A) * (B)</b>
Zero	02 dias úteis		4%	
Um	03 dias úteis		3%	

Dois	05 dias úteis		2%	
Três	08 dias úteis		1%	
Orientações sobre o ambiente operacional	10 dias úteis		1%	
Esclarecimento de dúvidas	03 dias úteis		1%	
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>				<b>%</b>

2.9. Deverão ser contabilizados para cálculo do REDUTOR COMPLEMENTAR todos os chamados que ultrapassem o LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO no mês de referência, independente da sua situação (aberto, fechado, etc.). Esses chamados serão contabilizados todos os meses até o seu fechamento.

2.10. O REDUTOR COMPLEMENTAR será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Suporte Técnico, sendo limitado a 15% (quinze por cento).

### 3. Avaliação de desempenho dos serviços

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

3.2. A apuração mensal será calculada através do somatório do percentual de redução na fatura do mês de referência dos serviços de manutenção e suporte técnico e serviços de desenvolvimento sob demanda:

<b>Apuração mensal</b>	<b>Indicador de resultados obtidos</b>
Até 5%	Ótimo
De 5% a 10%	Bom
De 10% a 20%	Razoável
De 20% a 30%	Ruim
Mais de 30%	Insatisfatório



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO VII**  
**PROPOSTA DA CONTRATADA**

415 ✓

**PROPOSTA DE PREÇOS**

Id	Objeto	Qtd. de licenças	Vlr. unit.	Vlr. total
1	Licença perpétua contemplando todos os módulos da Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos - BRISK	58	R\$ 1.025,00	R\$ 59.450,00
2	Licença perpétua do Módulo de Gestão Estratégica - BRISK	39	R\$ 367,00	R\$ 14.313,00
3	Licença perpétua do Módulo de Gestão de Projetos - BRISK	53	R\$ 732,50	R\$ 38.822,50

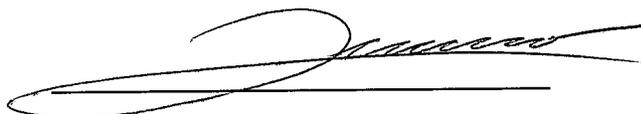
Id	Objeto	Qtd. de licenças (1)	Qtd. de meses (2)	Vlr. unit mensal (3)	Vlr. Total (1) * (2) * (3)
4	Suporte e garantia para licença perpétua contemplando todos os módulos da Solução Integrada de Sistema de Gestão Estratégica e Projetos	58	36	R\$ 17,08 R\$ 614,88	R\$ 35.663,04
5	Suporte e garantia para licença perpétua do Módulo de Gestão Estratégica	39	36	R\$ 6,12 R\$ 220,32	R\$ 8.592,48
6	Suporte e garantia para licença perpétua do Módulo de Gestão de Projetos	53	36	R\$ 12,22 R\$ 439,92	R\$ 23.315,76

Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
7	Adequação, implantação, importação de dados, parametrização e integração aos sistemas do TJCE	1	R\$ 31.443,22	R\$ 31.443,22
8	Unidade de Serviço Técnico de Treinamento	52	R\$ 337,50	R\$ 17.550,00
9	Unidade de Serviço Técnico de Operação assistida	100	R\$ 157,50	R\$ 15.750,00

**TOTAL R\$ 244.900,00**

**VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ 244.900,00 (Duzentos e quarenta e quatro mil e novecentos reais).**

Brasília-DF, 12 de fevereiro de 2020



Lincoln dos Santos Pinto  
Presidente  
RG: 1.760.179 SSP-DF  
CPF: 706.291.291-34



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO VIII**  
**DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO VIII**  
**DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

1. A Contratada deverá fornecer toda a documentação técnica da Solução de TI, relacionada à execução e entrega do objeto deste Termo de Referência.
2. Os seguintes requisitos sobre Documentação deverão ser atendidos:
  - 2.1. Fornecer toda a documentação em língua portuguesa.
  - 2.2. Fornecer toda a documentação no formato WORD, HTML ou no formato PDF.
  - 2.3. Fornecer documentação da solução apresentada para a prova de conceito em mídia magnética, no formato WORD, HTML ou no formato PDF.
3. Documentação do Projeto:
  - 3.1. Gerar documentação durante o processo de customização, importação de dados e implantação da Solução de TI.
  - 3.2. Apresentar evidências de testes de todas as etapas da customização antes das homologações.
  - 3.3. Detalhamento do cronograma onde constarão as tarefas realizadas, produtos entregues e marcos das atividades de instalação e configuração do ambiente computacional, de planejamento da implantação e de planejamento geral do treinamento, planejamento da migração.
  - 3.4. Entregar a documentação da solução ao TJCE observando os prazos estabelecidos no cronograma de implantação de cada Etapa e sempre que solicitado pelo TJCE.
  - 3.5. Em caso de interrupção prematura do contrato, em qualquer fase, a Contratada se obriga a entregar ao TJCE toda documentação gerada até o momento.

#### 4. Documentação de Administração e Suporte

4.1. Fornecer documentação de Operação e Recuperação, que deve descrever os procedimentos de instalação, operação e recuperação das funções da solução sob o ponto de vista da administração do ambiente operacional, incluindo os procedimentos para criação, atualização e configuração, com seus respectivos parâmetros, que devem ser aplicadas aos servidores de banco de dados, bases de dados e servidores de aplicação para garantir o funcionamento adequado da Solução.

#### 4.2. Estrutura de Banco de dados:

4.2.1. Modelo de entidade e relacionamentos;

4.2.2. Dicionário de Dados contendo uma descrição dos objetos de dados (tabelas, colunas);

4.2.3. Relação dos índices com os respectivos campos do modelo de dados;

4.2.4. Documentação contendo os parâmetros e configurações que devem ser ajustados nos bancos de dados para garantir o funcionamento adequado das aplicações.

#### 4.3. Servidores de Aplicação e Banco de Dados:

4.3.1. Templates de criação de servidores;

4.3.2. Softwares e respectivas versões que devem ser instalados em cada servidor, exceto aqueles referentes ao sistema operacional. Exemplo: DLLs, Service Packs, etc.;

4.3.3. Pastas, arquivos e bases de dados que devem ser salvas em backups para cada servidor. A documentação deve ser atualizada a cada alteração ou inserção de forma a garantir o correto funcionamento das políticas de backup e restore.

#### 4.4. Aplicações:

4.4.1. Correlação de cada sistema com os serviços, bases de dados, servidores de banco de dados e servidores de aplicação.

#### 4.5. Serviços de Aplicações e banco de dados:

4.5.1. Relação de todos os serviços necessários para o funcionamento das aplicações com a descrição de suas funcionalidades;

4.5.2. Relação dos usuários e permissões associados a cada serviço das aplicações para o funcionamento adequado dos sistemas;

4.5.3. Correlação de cada serviço com as aplicações e os servidores.

#### 4.6. Requisitos de Ambientes:

4.6.1. Relação dos requisitos de software (softwares básicos, drivers, versão, release e fabricante)

necessários para o funcionamento das aplicações;

4.6.2. Relação dos requisitos de hardware (processador, Hard Disk, memória RAM) necessários para o funcionamento das aplicações em ambiente de servidor, bem como o número máximo de usuários conectados simultaneamente por servidor de aplicação.

4.7. Durante a fase de implantação da Solução a Contratada deverá fornecer planilha em formato XLS contendo a documentação de todos os itens de configuração e seus relacionamentos com as informações definidas pelo TJCE para alimentar seu Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB). Após a carga inicial, a manutenção do CMDB será realizada através do processo de mudança e liberação de cada versão de sistemas, componentes, ambientes e demais itens de configuração que compõe a Solução.

## 5. Integração de sistemas

5.1. Fornecer documentação onde constem todos os sistemas identificados para os quais foram customizadas integração.

5.2. Descrever as modificações e interfaces desenvolvidas para atender as necessidades do TJCE quanto a efetivação das integrações.

5.3. Deve ser disponibilizada uma documentação orientando como utilizar os webservices de integração, atendendo os seguintes requisitos:

5.3.1. A forma de autenticação do serviço deve estar descrito com os seguintes detalhes:

5.3.1.1. Método e forma de autenticação para acesso ao serviço, indicando se utiliza chave/api, usuário/senha, etc.);

5.3.1.1.1. No caso do formato JSON, usar o elemento "securityDefinitions";

5.3.1.1.2. No caso do formato WSDL, ainda deve ser definido;

5.3.1.2. Informação indicando se, ao se logar, a sessão é mantida ou o acesso é para cada chamada ao serviço;

5.3.1.3. Exemplo de utilização;

5.3.2. Indicação se o serviço responde através de HTTP e/ou HTTPS:

5.3.2.1. Utilizar o elemento "Scheme" do JSON para documentar esta informação;

5.3.2.2. No caso do formato WSDL ainda deve ser definido;

5.3.3. Caso envolva campos de domínio (dos parâmetros de consulta ou da resposta), os mesmos devem estar detalhados no formato de dicionário de dados;

5.3.3.1. Exemplo: se existe um campo "tipo servidor" como parâmetro, deve estar documentado o

conteúdo do mesmo: "1 - Servidor, 2 - Magistrado, 3 - Terceirizado, etc.";

5.3.4. Incluir exemplo de utilização de cada método que o serviço provê;

5.3.5. Documentar uma seção para exibir os problemas mais comuns de utilização do serviço;

5.3.6. Documentar Pré-requisitos para uso do serviço (exemplo: necessário cadastrar usuário na tabela xyz para utilizar o serviço);

## 6. Manuais da Solução

6.1. Manual do gestor do sistema contendo, no mínimo, características das regras de negócio e orientações operacionais aos perfis gestor setorial e gestor global.

6.2. Manual de operação, monitoramento e gerenciamento contendo a descrição de todas as rotinas a serem executadas em todo o ambiente de execução, em situação normal de processamento e em situação de contingência.

6.3. Manual do usuário contendo todas as informações necessárias para que qualquer usuário possa realizar suas tarefas diárias e operar a Solução de TI com orientações operacionais referentes a cada perfil de acesso e processo de trabalho. Deverá apresentar, passo a passo, as parametrizações, operações e uso de todas as funcionalidades da Solução de TI, além de, ser desenvolvido de forma clara e simples, esclarecendo dúvidas e orientação de procedimentos sistêmicos. Deve ser organizado na forma de tópicos selecionados de acordo com o contexto, além de informações procedimentais sobre como executar determinada tarefa ou descrições de elementos de interface relacionados. Sua atualização deve ser sistemática, ocorrendo sempre que houve qualquer alteração de procedimentos na Solução de TI.

6.4. Solução de TI deverá disponibilizar help online para todas as funcionalidades.

6.5. Os manuais poderão ser integrados ou substituídos pelo help online da Solução, desde que este supram a necessidade de informação.

7. Após implantação em produção e entrega de toda a documentação inicial, a cada atualização de versão da Solução disponibilizada ao TJCE, a Contratada deverá entregar novas versões de documentos ou novos documentos, incluindo manuais e help online, que reflitam todas as alterações trazidas pela nova versão da Solução. A critério do TJCE o fornecimento de alguns documentos poderão ter periodicidade de entrega diferenciada, condensando mais de uma versão da Solução.



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO IX  
PERFIS PROFISSIONAIS**



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO IX**  
**PERFIS PROFISSIONAIS**

**1 Finalidade**

1.1 O objetivo deste documento é descrever os perfis e competências dos profissionais a serem alocados no âmbito do Contrato

**2 Perfis e Competências dos Profissionais**

2.1 A Contratada se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

2.2 A Contratada se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados, observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir.

2.3 O TJCE exigirá, para início da execução dos serviços, a indicação dos profissionais com os perfis relacionados neste documento. A Contratada deverá fornecer a comprovação da qualificação desses profissionais.

2.4 Um mesmo profissional não poderá ser indicado para comprovar mais de um perfil.

2.5 A formação acadêmica exigida deverá ser comprovada através de diploma universitário ou histórico escolar.

2.6 A experiência exigida deverá ser comprovada através de curriculum vitae assinado pelo respectivo profissional indicando:

2.6.1 As ferramentas e softwares que possui conhecimento;

2.6.2 A experiência profissional, detalhando as atividades desenvolvidas, as datas e locais da prestação dos serviços. A critério do TJCE, poderão ser solicitados documentos que demonstrem a participação do profissional em projetos nos quais a atividade em questão foi executada.

2.6.3 Carteira profissional.

**3 Qualificação da Equipe da Contratada**

3.1 Para a realização dos serviços contratados é obrigatório que a Contratada componha a sua equipe com profissionais que tenham, no mínimo, os perfis indicados abaixo:

<b>Perfil</b>	<b>Formação</b>	<b>Experiência Mínima</b>
<b>Supervisor do Contrato</b>	Formação de nível superior.	– 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação.
<b>Analistas</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em modelagem de processos; – 12 (doze) meses em gerenciamento e estratégia e projetos na Solução contratada



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO X**  
**FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es), devidamente habilitados, do futuro FORNECEDOR, indicado(s) para assinatura do Contrato:

<b>NOME</b>	LINCOLN DOS SANTOS PINTO
<b>NACIONALIDADE</b>	BRASILEIRO
<b>ESTADO CIVIL</b>	
<b>PROFISSÃO</b>	
<b>RG</b>	1730702 SSP/DF
<b>CPF</b>	899.412.251-68
<b>DOMICÍLIO</b>	Rua 9 Norte, Lote 1, Salas 309/310, Edifício Atlantis
<b>CIDADE</b>	Águas Claras
<b>UF</b>	DF
<b>FONE</b>	(61) 3034-4142
<b>CELULAR</b>	(61) 98329-0119
<b>E-MAIL</b>	comercial@cdis.com.br