



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE SUSTENTAÇÃO/DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E SERVIÇOS EVENTUAIS SOB DEMANDA DURANTE O PERÍODO DE 20 (VINTE) MESES, PRORROGÁVEIS CONFORME POSSIBILIDADES DEFINIDAS NA LEI Nº 8.666/1993, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE), QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A EMPRESA INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 8520080-46.2020.8.06.0000).**

**CT N.º 16/2021**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, com sede na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Bairro Cambeba, em Fortaleza-CE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira e por sua Secretária de Tecnologia da Informação, Denise Maria Norões Olsen, e a empresa **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.**, CNPJ 01.645.738/0001-79, com sede na Avenida Engenheiro Luis Vieira, 257–Sala 03, Bairro de Lourdes, Fortaleza/CE, neste ato representada por Fabio Dias Folchetti, brasileiro, casado, administrador, portador do RG nº 30.388.166-5 expedido pela SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº [REDACTED] e por Alceu Di Biase Gonçalves, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador do RG nº [REDACTED] SP/MG e inscrito no CPF/MF sob o nº 917.338.476-34, 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 posteriores.

**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. 03/2021, devidamente homologado pela Exma. Desembargadora 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. 8520080-46.2020.8.06.0000.

**PARÁGRAFO ÚNICO – REGIME DE CONTRATAÇÃO**

A execução da presente avença será **indireta**, segundo o regime de execução **preço unitário**, nos termos dos art. 6º, VIII, "b" da Lei n. 8.666/93, sendo originário da licitação na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, sob o número 03/2021.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos continuados de sustentação/desenvolvimento de sistemas e serviços eventuais sob demanda durante o período de 20 (vinte) meses, prorrogáveis conforme possibilidades definidas na Lei nº



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

8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

**PARÁGRAFO ÚNICO – DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

Os documentos constantes do Processo Administrativo nº **8520080-46.2020.8.06.0000** integram o presente Termo de Contrato como se nele estivessem transcritos, cujos teores consideram-se conhecidos e acatados pelas partes, sem prejuízos da aplicação de normas técnicas e legislação vigentes relativa ao objeto contratual, especialmente quanto a(ao):

- a. Termo de Referência;
- b. Edital e demais apêndices do Pregão Eletrônico nº 03/2021; e,
- c. Proposta da CONTRATADA, no que couber.

A prestação do objeto obedecerá ao estipulado neste Termo de 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 Termo de 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 softwares básicos (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.
- 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 estabelecidos neste Contrato.
- II. 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.
- III. Responsabilizar-se pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos a seu cargo.
- IV. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no Anexo XIII – Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.
- V. Utilizar, na prestação dos serviços, pessoal devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados que atenda às exigências profissionais estabelecidas pelo TJCE observadas as especificações listadas no Anexo VI - Atividades e Qualificações Profissionais.
- VI. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- pele 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.
- VII.** 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.
- VIII.** Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato.
- IX.** Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do TJCE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo TJCE.
- X.** O TJCE pode, a qualquer tempo, atualizar sua plataforma tecnológica, bem como, suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar nos prazos definidos no contrato contados 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.
- XI.** 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.
- XII.** 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.
- XIII.** 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.
- XIV.** 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.
- XV.** 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.
- XVI.** Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para 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.
- XVII.** Manter preposto responsável pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei no 8.666/93, sem ônus adicional para o CONTRATANTE. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião semanal para acompanhamento das demandas e 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.
- a)** O preposto indicado pela CONTRATADA não poderá acumular de forma simultânea a prestação dos serviços de Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados mensurados em Unidades de Serviço Técnico.
- XVIII.** 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.
- XIX.** Elaborar e apresentar ao TJCE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os contratados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

- XX.** Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- XXI.** Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao TJCE.
- XXII.** Atender, quando necessário, a necessidades eventuais demandadas através dos procedimentos de atendimento dos chamados técnicos em horários extraordinários, finais de semana ou feriados.
- XXIII.** Providenciar o imediato afastamento de qualquer colaborador alocado na prestação dos serviços sempre que solicitado pelo Gestor do Contrato do TJCE. A CONTRATADA deverá garantir a execução integral da Ordem de Serviço, portanto a prestação do serviço deverá ser restabelecido em no máximo 15 (quinze) dias úteis.
- XXIV.** 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.
- XXV.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- XXVI.** Garantir a remuneração de todos os colaboradores que estiverem à disposição da CONTRATADA para execução dos serviços, responsabilizando-se única e exclusivamente por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, observando de devida legislação para os serviços executados em horários extraordinários, bem como garantir a devida remuneração durante o período de repasse dos conhecimentos executado no ambiente do TJCE, portanto deve ser considerando como de efetivo trabalho o período em que o empregado estiver à disposição da CONTRATADA, devendo ser remunerado na forma da lei.
- XXVII.** Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Contrato, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao TJCE, 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.
- XXVIII.** Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o TJCE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- XXIX.** Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.
- XXX.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus trabalhadores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TJCE ou a serviço dele.
- XXXI.** 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.
- XXXII.** 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.
- XXXIII.** 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.
- XXXIV.** 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.
- XXXV.** 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.
- XXXVI.** Apresentar mensalmente ao TJCE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicos/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





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

- XXXVII.** Devolver os crachás fornecidos pelo TJCE 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.
- XXXVIII.** 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.
- XXXIX.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação.
- XL.** 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.
- XLI.** 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.
- XLII.** Fornecer informações e esclarecimentos sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar do envio da solicitação feita pelo TJCE.
- XLIII.** Para os serviços realizados nas dependências 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.
- XLIV.** A CONTRATADA deverá fornecer os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e software básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) e softwares utilizados pela equipe técnica que executar os serviços de forma remota, bem como providenciar a comunicação remota entre sua sede e seus colaboradores em regime de teletrabalho e as instalações (datacenter) do TJCE.
- XLV.** 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 IX e o Termo de Ciência - Anexo X.
- XLVI.** 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.

**CLÁUSULA QUARTA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

A Solução de TI abrange a prestação dos serviços de sustentação/desenvolvimento de sistemas e serviços eventuais sob demanda conforme especificações e requisitos mínimos obrigatórios exigidos neste documento.

**§ 1º Descrição**

- I. Os serviços de desenvolvimento consistem no desenvolvimento de novos sistemas de informação.
- II. Os serviços de sustentação compreendem as manutenções (adaptativa, evolutiva e corretiva) dos sistemas em produção no TJCE.
  - a) A manutenção adaptativa consiste na adequação de aplicações que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades visíveis a seus usuários. Exemplos: mudanças de versão de linguagem, sistemas gerenciadores de banco de dados e navegadores web, melhoria de performance, etc.
  - b) A manutenção evolutiva consiste na inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de necessidades de negócio e/ou imposições legais.



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

- c) A manutenção corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- III. Os serviços de sustentação e desenvolvimento de sistemas abrangem a execução de todas as tarefas inerentes às disciplinas típicas de um processo de software:
- a) Requisitos e Análise.
  - b) Documentação técnica e manuais.
  - c) Arquitetura de Software e de Dados.
  - d) Implementação (codificação).
  - e) Teste.
  - f) Gestão de Configuração.
  - g) Implantação.
  - h) Migração/manutenção de dados em sistemas legados cedidos ou adquiridos.
  - i) Apoio técnico incluindo orientação e esclarecimento de dúvidas, capacitação, elaboração de pareceres técnicos, configuração e parametrização, transferência de tecnologia.
  - j) Gestão de Projeto incluindo metodologias ágeis, como SCRUM.
- IV. Os Serviços eventuais sob demanda compreendem desenvolvimento de novos sistemas ou módulos em sistemas legados solicitado pelo TJCE em caráter excepcional para projetos específicos que gerem grande impacto no planejamento de entregas correntes.
- V. Os serviços de sustentação e desenvolvimento deverão ser prestados tendo como base na quantidade de tarefas, quantidades de UST por tarefa e grupo de atividades previstas no momento da emissão das Ordens de Serviço.
- VI. Os Serviços eventuais sob demanda deverão ser prestados tendo como base na quantidade de Pontos por Função de cada solicitação encaminhada através das Ordens de Serviço.
- VII. Os serviços deverão ser executados em conformidade com a versão vigente do Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) do TJCE, os padrões de desenvolvimento definidos pelo TJCE e seus relacionamentos, metodologias de projeto, tecnologias, ferramentas e ambiente de desenvolvimento e infraestrutura utilizados pelo TJCE, conforme Anexo VIII - Plataforma Tecnológica.
- VIII. É vedado à CONTRATADA entregar qualquer componente de software distinto ou com versão distinta do adotado e definido pelo TJCE, sem prévia autorização formal deste.
- IX. O TJCE terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, componentes arquiteturais e de software, ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA adaptar-se à respectiva mudança, sem quaisquer custos adicionais para o TJCE.
- X. Sempre que demandados pelo TJCE, os serviços prestados deverão atender:
- a) Os padrões definidos no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário e do Ministério Público, instituído pela Resolução Conjunta nº 3/2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
  - b) As normas e os padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil).
  - c) A acessibilidade a pessoas com limitação ou deficiência (visual, motora, cognitiva), naquilo que afetar a interface com usuário e a interação humano-sistema; o Art. 47 do Decreto Federal nº 5.296 de 2004, do Acesso à Informação e à Comunicação; e as diretrizes e padrões de acessibilidade definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal, e pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e *Accessible Rich Internet Applications* (WAI-ARIA), do *Word Wide Web Consortium* (W3C).
  - d) Diretrizes definidas pelos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal.
  - e) Os padrões definidos no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).

**§ 2º Do local e horário da prestação dos serviços de Sustentação/Desenvolvimento de Sistemas**

- I. O TJCE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- CONTRATADA que prestar os serviços nas dependências do Poder Judiciário. Serão de responsabilidade da CONTRATADA os equipamentos e softwares utilizados pela equipe técnica que executar os serviços de forma remota.
- II. Os serviços de sustentação/desenvolvimento de sistemas deverão estar disponíveis nas dependências do TJCE, (na sede do Tribunal de Justiça e no Fórum Clóvis Beviláqua), durante o horário padrão estabelecido em dias de expediente forense, das 08 às 18 horas.
    - a) Excepcionalmente, o TJCE poderá estabelecer, como forma alternativa, a execução da prestação dos serviços remotamente na modalidade de teletrabalho, de forma parcial ou integral. Nesse caso, o TJCE comunicará a CONTRATADA o período de início e/ou fim do regime de teletrabalho com antecedência mínima 05 (cinco) dias.
  - III. Não haverá expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais, durante o recesso natalino compreendido entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, bem como nas datas determinadas pela Presidência do Tribunal de Justiça, formalizadas através de portaria publicada no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme o **inciso II deste parágrafo**, os serviços somente deverão estar disponíveis em dias de expediente forense.
  - IV. Será considerado como horário excepcional os finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local onde os serviços foram executados) e os dias úteis entre 18h01min e 07h59min do dia seguinte.
  - V. O TJCE poderá demandar a execução de serviços extraordinários de sustentação/desenvolvimento em horários diferentes do horário padrão através da emissão de Ordem de Serviço Extra, contendo o detalhamento necessário, incluindo o horário para prestação dos serviços.
    - a) Os serviços extraordinários compreendem atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas através dos Processos de Gerenciamento de Mudanças e Liberação e Gerenciamento de Incidentes que não podem ser realizados durante o horário normal de expediente.
    - b) As Ordens e Serviço Extra serão explicitamente autorizadas pelo TJCE e emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência.
    - c) As Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional serão demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico Extraordinária - UST-EX.
    - d) De comum acordo entre o TJCE e CONTRATADA, as Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional poderão ser demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico Rotina – UST-RT.
  - VI. Caso ocorra a interrupção dos serviços de sustentação/desenvolvimento por períodos inferiores a duas horas no decorrer da execução diária de uma tarefa demandada através de Ordem de Serviço Padrão, será facultado ao gestor da unidade onde o serviço for prestado autorizar a CONTRATADA complementar a execução das Unidades de Serviço, prevista para execução no dia, em horário diverso do definido no **inciso II deste parágrafo**. Nesse caso as Unidades de Serviço devem ser executadas no mesmo dia em que ocorreu a interrupção, portanto não haverá emissão de nova Ordem de Serviço.
  - VII. A CONTRATADA poderá solicitar a emissão de Ordem de Serviço Complementar, em horário diferente do horário padrão, visando complementar o quantitativo mensal previsto para execução dos serviços de sustentação/desenvolvimento, considerando fatores supervenientes que impediram a execução completa da tarefa durante o expediente forense. A Ordem de Serviço Complementar deverá ser previamente autorizada pelo TJCE. Nesse caso os serviços serão demandados utilizando as Unidades de Serviço Técnico – UST-RT.

### § 3º Da Forma de medição dos Serviços de Sustentação/Desenvolvimento de Sistemas

- I. A Unidade de Serviço Técnico (UST) equivale a uma hora de esforço útil especializado. A medição do esforço útil, feita em UST, vincula a remuneração sempre a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviço preestabelecidos.
- II. A Tarefa corresponde a quantidade estimada de 176 (cento e setenta e seis) UTS mensais de prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 8 (oito) USTs diárias de prestação de serviço para cada tarefa.
- III. Para cada tarefa será atribuída uma complexidade estabelecida através da qualificação técnica e dos grupos de atividades exigidos para sua execução, conforme Anexo VI - Atividades e



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

Qualificações Profissionais.

- IV. Os colaboradores da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.
- V. As medições serão realizadas mensalmente, em função das Unidades de Referência denominadas UST-RT (Unidade de Serviço Técnico Rotina) e UST-EX (Unidade de Serviço Técnico - Extraordinária) considerando o nível de complexidade e horário de prestação dos serviços: Serviço de rotina com complexidades baixa/alta medidos UST-RT e serviços extraordinários executados fora do horário padrão medidos em UST-EX.
- VI. Será aplicado um fator multiplicador sobre o valor da UST-RT e sobre o valor da UST-EX em função da complexidade da tarefa demandada na Ordem de Serviço:

Complexidade	Fator Multiplicador
Complexidade Baixa	1,00
Complexidade Alta	1,41

- VII. A CONTRATADA deverá alocar os recursos humanos necessários para atender cada tarefa considerando a complexidade, grupo de atividades, e a quantidade de USTs diárias previstas para execução dos serviços. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser cadastrados previamente na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. No momento da prestação dos serviços os colaboradores devem ser associados na ferramenta à tarefa que executarão para registro de suas atividades, a fim de cumprir a Ordem de Serviço.
- VIII. O quantitativo de Unidades de Serviço Técnico total previsto para execução durante a vigência do contrato representa meramente uma estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da TJCE na utilização do quantitativo total indicado. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita neste parágrafo.
- IX. O controle da quantidade de UST's executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE, para cada tarefa demandada na Ordem de Serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa.
- X. Mensalmente, a CONTRATADA fará o ajuste no Relatório Gerencial de Serviços, excluindo as Unidades de Serviço Técnico que extrapolarem a quantidade diária definida na Ordem de Serviço para cada tarefa.
- XI. No caso de falha ou indisponibilidade da Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços acompanhada de declaração do gestor da unidade do TJCE onde o serviço for prestado para fins de evidência da execução do serviço.
- a) Caso ocorra falha no registro da requisição de serviço por parte da CONTRATADA, será facultado, à Gerência de Sistemas do TJCE, emitir declaração para fins de evidência da execução do serviço, cabendo à CONTRATADA apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços.
- XII. Ao final de cada mês, a medição será realizada de acordo com o somatório das USTs consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.
- XIII. As atividades executadas pelos colaboradores da CONTRATADA devem ser pausadas na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE nos momentos em que não estiverem sendo executadas.
- XIV. O valor mensal total referente aos serviços prestados será a base sobre a qual serão aplicados os índices de atendimento aos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

**§ 4º Dos valores de referência para os Serviços de Sustentação/Desenvolvimento de Sistemas**







ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- IV. Toda Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;
- V. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviços;
- VI. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a Ordem de Serviço é emitida pelo TJCE; durante a execução – com o acompanhamento e supervisão dos Fiscais do Contrato; e ao término da execução ou do mês de referência – com o fornecimento de “Relatório Gerencial de Serviços” pela CONTRATADA e atesto do mesmo pelos Fiscais do Contrato;
- VII. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados em ferramentas indicadas pelo TJCE, conforme procedimentos definidos pelo TJCE;
- VIII. As Ordens de Serviço Padrão deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual, portanto a estimativa da quantidade total de USTs que comporão a OS será calculada conforme seguinte exemplo:

Grupo Atividades	Qtd Tarefas	USTs por Tarefa	Meses	Fator multiplicador	Qtd USTs
Análise de Sistemas Complexidade Baixa	2	176	20	1	7.040
Análise de Sistemas Complexidade Alta	1	176	20	1,41	4.963,20
TOTAL de USTs da OS					12.003,20

- IX. As Ordens de Serviço Extra e Complementar serão emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência, com prazo determinado, sendo o período de início e término da execução dos serviços estabelecido dentro do mês de referência.
- X. Quando da alteração de uma Ordem de Serviço Padrão em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.
- XI. Caso o TJCE deseje reduzir a quantidade de tarefas solicitada através de Ordem de Serviço Padrão, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, devendo alterar a ordem de serviço em execução.

#### § 6º Da Descrição dos Serviços de Sustentação/Desenvolvimento de Sistemas

- I. As demandas de sustentação referentes aos serviços de manutenção corretiva serão executadas conforme descrito no Anexo I – Serviços de Manutenção Corretiva.
- II. As demandas de sustentação referentes aos serviços de apoio serão executadas conforme descrito no Anexo II – Serviços de Apoio.
- III. As demandas de sustentação referentes aos serviços de manutenção evolutiva/adaptativa e desenvolvimento de novos sistemas serão executadas conforme descrito no Anexo III – Serviços de Manutenção e Desenvolvimento.

#### § 7º Do local e horário da prestação dos Serviços Eventuais sob Demanda

- I. Os serviços eventuais sob demanda serão prestados nas dependências da CONTRATADA.
- II. Os serviços deverão estar disponíveis durante o horário de expediente forense.
- III. A implantação das demandas deverá contemplar, sem custos adicionais ao TJCE, a execução dos procedimentos de mudança e liberação em horários diferentes do horário padrão sempre que impactarem em alguma funcionalidade em produção.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### § 8º Da Forma de medição dos Serviços Eventuais sob Demanda

- I. Os Serviços Eventuais sob Demanda serão mensurados em Pontos de Função.
- II. A contagem de Pontos de Função será efetuada de forma Estimada e de forma Detalhada.
- III. A Contagem Estimada será realizada através da técnica de Contagem Estimada definida pela NESMA (*Netherlands Software Metrics Association*).
- IV. A Contagem Detalhada será realizada conforme a metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens versão 4.3 (*Counting Practices Manual Release 4.3*) ou superior, publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*) e disponibilizado no Brasil pelo BFPUG (*Brazilian Function Points Users Group*).
- V. Onde não for possível a utilização das técnicas citadas nos **incisos III e IV deste parágrafo** será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP versão 2.2 ou superior.
- VI. No momento da validação das planilhas de PF geradas pela CONTRATADA, caso o TJCE observe divergência entre o total de PF levantado pela CONTRATADA e o total levantado pelo TJCE na quantificação dos serviços a serem realizados, o TJCE poderá admitir a participação de profissional especializado externo, com certificação CFPS, ou empresa especializada, sem ônus para o TJCE.
- VII. Ao final da fase de Levantamento de Requisitos, uma nova planilha Estimada de PF pode ser apresentada pela CONTRATADA para validação do TJCE, de acordo com o **inciso III deste parágrafo**. Assim, quando necessário, custos e prazos da demanda poderão ser restabelecidos.

### § 9º Das Ordens de Serviços para os Serviços Eventuais sob Demanda

- I. As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades do TJCE por meio de Ordens de Serviço (OS).
- II. A priorização das OSs é determinada pelo TJCE.
- III. Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço (OS) que deve conter:
  - a) O número da Ordem de Serviço;
  - b) Identificação do(s) serviço(s);
  - c) Descrição do(s) serviço(s);
  - d) Responsável e data da abertura da Ordem de Serviço;
  - e) Outras informações julgadas necessárias pelo TJCE não previstas inicialmente para as OSs serão informadas e a CONTRATADA deverá adequar-se dentro do prazo de 20 dias.
- IV. A alocação das Ordens de Serviço à CONTRATADA dar-se-á de forma eventual, devendo esta, em função do volume de serviço estimado, estar preparada para atender às solicitações do TJCE, dentro dos prazos máximos acordados entre CONTRATADA e o TJCE.
- V. A quantidade de Pontos de Função a ser demandada pelo TJCE, por meio de Ordens de Serviço, dependerá das demandas advindas das áreas de negócio do TJCE, portanto não haverá nenhuma obrigação do TJCE na utilização do quantitativo total definido neste contrato.
- VI. Devido à variabilidade da frequência das solicitações, não é possível estabelecer uma quantidade mínima de Pontos de Função mensal a ser demandada a CONTRATADA.
- VII. A abertura da OS é de responsabilidade do TJCE.

### § 10º Da Descrição dos Serviços Eventuais sob Demanda

- I. Os serviços executados conforme descrito no Anexo IV – Serviços de Eventuais sob Demanda.

### § 11 Do Recebimento do Serviço

- I. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o ao TJCE, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, momento no qual o TJCE fará o recebimento provisório.
- II. 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.
- III. O Relatório Gerencial de Serviços para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços será gerado a partir dos dados fornecidos por ferramenta indicada pelo



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

TJCE.

- IV. Os indicadores de desempenho estabelecidos para cada serviço deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, nos “Relatórios de Gerenciais dos Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- V. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto ao TJCE.
- VI. A análise dos resultados destas avaliações, pelo TJCE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.
- VII. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentadas as Ordem de Serviços emitidas e assinadas e demais documentos técnicos pertinentes e comprovatórios de execução do serviço.
- VIII. Após a apuração dos níveis de serviços exigidos e de cálculo do pagamento devido, o TJCE realizará o recebimento definitivo dos serviços.

### § 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.
- II. 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.
- III. As atividades previstas neste contrato, executadas através de comunicação remota, deverão utilizar conexão segura entre a rede da CONTRATADA e a do TJCE.
- IV. A CONTRATADA será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e seus colaboradores em regime de teletrabalho e as instalações (datacenter) do TJCE.
- V. O acesso remoto aos ambientes do TJCE pela CONTRATADA se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.
- VI. A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitado pelo TJCE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes do TJCE.
- VII. A CONTRATADA terá acesso autorizado aos ambientes de teste, homologação e treinamento para todos os seus funcionários cadastrados.
- VIII. 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 aos serviços, 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 apresentada pela CONTRATADA.
  - 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.
  - f) 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.





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### § 13 Prazos e Condições

- I. 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) Indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao TJCE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
  - b) Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
  - c) Definir em conjunto com o TJCE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;
  - d) Indicar a equipe técnica que receberá o repasse de conhecimentos realizado pelo TJCE que deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.
  - e) Entregar os documentos assinados: Anexo IX - Termo de Compromisso, Anexo X - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).
  - f) Emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão pelo TJCE.
- II. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.
- III. O TJCE promoverá um repasse de conhecimentos para a CONTRATADA abordando o Processo de Desenvolvimento de Software (PDS), os padrões de desenvolvimento e seus relacionamentos, ambiente, metodologias, fluxos de trabalho, segurança da informação, ferramentas para registro e acompanhamento das demandas e sistemas corporativos do TJCE.
- IV. A CONTRATADA deverá replicar o repasse de conhecimentos para todos os seus colaboradores que executarão os serviços de sustentação e desenvolvimento de sistemas. O repasse de conhecimentos não será necessário para os colaboradores da CONTRATADA que executarão os serviços eventuais sob demanda.
- V. O repasse terá duração de 40 horas (cinco dias úteis) e será executado na modalidade "hands-on", ou seja, utilizando os recursos, ferramentas e processos em atividades práticas de execução dos serviços no ambiente do TJCE para garantir a adequação do colaborador ao ambiente do CONTRATANTE. O TJCE encaminhará à CONTRATADA as demandas que serão executadas pelos colaboradores durante o repasse de conhecimentos.
- VI. Os colaboradores da CONTRATADA deverão registrar suas atividades na Solução de Gerenciamento de *Service Desk* do CONTRATANTE durante o período do repasse de conhecimentos, conforme definido nos **incisos VII e VIII do § 3º desta cláusula**, porém essas Unidades de Serviço Técnico deverão ser excluídas do Relatório Gerencial de Serviços utilizado para fins de faturamento.
- VII. Ao final do repasse a CONTRATADA emitirá uma Declaração de Repasse de Conhecimentos, anexando a comprovação de execução das 40 (quarenta) horas de atividades no ambiente do TJCE através de relatório emitido pela Solução de Gerenciamento de *Service Desk* do CONTRATANTE.
- VIII. Somente serão faturadas pela CONTRATADA as Unidades de Serviços Técnicos referentes aos serviços de sustentação e desenvolvimento de sistemas que tenham sido prestadas por colaboradores que possuam a Declaração de Repasse de Conhecimentos.
- IX. Os 60 (sessenta) dias contatos a partir do início efetivo da prestação dos serviços serão considerados como período de estabilização.
- X. Durante o período de estabilização os indicadores dos níveis mínimos de serviços serão calculados, porém não serão aplicados redutores nas faturas decorrentes do não atingimento das metas definidas.

### CLÁUSULA QUINTA – DOS ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

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

### § 1º Papeis e Responsabilidades



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscais Técnicos	Servidores indicados pela SETIN e nomeados através de portaria	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</li><li>2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</li><li>3) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.</li><li>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);</li><li>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;</li><li>6) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</li><li>7) Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</li><li>8) Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato;</li><li>9) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</li><li>10) Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;</li><li>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;</li><li>12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</li><li>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.</li></ol>
2	Fiscais Requisitantes do Contrato	Servidores indicados pela SETIN e nomeados através de portaria	<ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</li><li>3) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</li><li>4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</li><li>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;</li></ol>





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### § 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	Prestação dos serviços continuados de sustentação e desenvolvimento de sistemas	Demandas registradas através de chamados técnicos e acompanhadas através de relatórios mensais de prestação de serviços.
3	Prestação dos serviços eventuais sob demanda	Demandas registradas através de Ordens de Serviço e acompanhadas através das entregas planejadas.

### § 3º Metodologia de Avaliação da Qualidade

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

### § 4º Estimativa do Volume de Bens/Serviço

Id	Forma de Estimativa	Bem/Serviço	Und. de Medida	Qtd. a ser Contratado
1	A quantidade de serviço prestado foi estimada considerando a demanda contínua pela prestação de serviços executados pela equipe interna do TJCE, pesquisa realizada em outros tribunais para implantação de sistemas judiciais e histórico do Contrato N° 22/2017.	Serviço Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados - Rotina	UST-RT	147.800
2	A quantidade de serviço prestado foi estimada considerando a demanda contínua pela prestação de serviços executados pela equipe interna do TJCE, pesquisa realizada em outros tribunais para implantação de sistemas judiciais e histórico do Contrato N° 22/2017.	Serviço Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados - Extraordinária	UST-EX	800
3	A quantidade de serviço prestado foi estimada considerando a demanda obtida através do histórico do Contrato N° 22/2017.	Serviços eventuais sob demanda	Pontos por Função	1.000

### § 5º Prazos e Condições





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- I. Os prazos e condições de execução dos serviços estão estabelecidos detalhadamente de acordo com o conteúdo da **Cláusula Quarta (Da Descrição Da Solução Das Especificações Técnicas)**

### § 6º Aceite, Alteração e Reajuste

- I. Condições de Aceite
- a) O aceite se dará pelo estabelecido na **Cláusula Quarta (Da Descrição Da Solução Das Especificações Técnicas)** deste contrato e Anexo XIII – 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) Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- III. Condições de Reajuste.
- a) O reajustamento tem como finalidade a manutenção da justa remuneração decorrente da suscetibilidade inflacionária dos contratos.
- b) O emprego do reajustamento contratual visa exclusivamente à recomposição de preços apresentados pelos orçamentos referenciais ou propostas licitatórias que com o transcorrer do tempo ficam em descompasso com os praticados no mercado em função da desvalorização da moeda, cabendo sempre a demonstração analítica em sua atestação.
- c) Os valores do contrato serão reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor - IPCA, utilizando-se o percentual acumulado dos últimos 12 meses.
- d) Caso o índice de reajustamento estabelecido neste Contrato seja extinto ou de qualquer outra forma não possa mais ser utilizado, o reajustamento utilizará como expressão para cálculo o índice geral de preços mais vantajoso para a CONTRATANTE, apresentado por instituição oficial.
- e) O intervalo de 12 (doze) meses completos necessários para o cálculo do reajuste terá como marco inicial a data de apresentação da proposta.

### § 7º Garantia

- I. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados durante toda a vigência do contrato.
- II. A CONTRATADA se obriga 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 as 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.
- III. Esta garantia abrange toda correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados.

### § 8º Propriedade, Sigilo, Restrições

- I. A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, fluxos de trabalho, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, código fonte de IDE (Ambiente de Desenvolvimento Integrado), ferramentas que auxiliam na engenharia de *software* (ferramenta CASE), *software* e respectivos componentes, *frameworks* de desenvolvimento, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de *Intranet* e *Internet* e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, entregues conforme versões e fabricantes indicados pelo TJCE, sendo vedado à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a



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

terceiros.

- II. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos neste contrato passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a CONTRATADA deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o XII – Declaração de Cessão de Direitos Patrimoniais/Autorais.
- III. 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;
- IV. 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;
- V. 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 IX - Termo de Compromisso, bem como a assinatura do Anexo X - 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 Mecanismos Formais de Comunicação**

I. São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Registro de Chamados Técnicos	Contratante	Contratada	Portal de Serviços da Contratada e atendimento telefônico	Quando demandado pelo TJCE
02	Emissão de Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
03	Registro das Reuniões realizadas entre a contratante e a contratada	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
04	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	Contratante	Contratada	Documentos Oficiais	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
05	Troca de informações técnicas necessárias à 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 SEXTA – DAS ESTRATÉGIAS DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS**

Evento	Ações	Responsáveis
--------	-------	--------------



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

Encerramento abrupto do contrato	PREVENTIVAS	01) Validar a documentação de cada entrega realizada.	Analistas de Sistemas do TJCE
		02) Absorver os códigos fontes dos sistemas periodicamente conforme definido do PDS do TJCE.	Gerência de Sistemas
		03) Assegurar a transferência periódica de conhecimento.	Analistas de Sistemas do TJCE
	CONTINGÊNCIA	01) Continuidade dos serviços essenciais pelos servidores da área de TI do TJCE que participaram da transferência periódica de conhecimento.	Gerência de Sistemas
		02) Realizar novo planejamento para a contratação de solução de fábrica de software.	Gerência de Governança de TI
		03) Contratação emergencial enquanto nova licitação não é realizada.	Secretaria de Tecnologia da Informação (Ordenação de Despesas)
PREVENTIVAS	01) Gerenciar o cumprimento das cláusulas contratuais.	Fiscais do Contrato	
Não cumprimento das cláusulas contratuais.	CONTINGÊNCIA	01) Apurar multas, penalidades ou sanções administrativas de acordo com o estabelecido no contrato.	Fiscais do Contrato
		02) Rescindir Contrato.	Gestor do Contrato
	PREVENTIVAS	01) Validar a documentação e serviços executados e entregues pela Contratada.	Fiscais do Contrato
Entrega de produtos sem qualidade.	CONTINGÊNCIA	01) Apurar multas, penalidades ou sanções administrativas de acordo com o estabelecido no contrato.	Fiscais do Contrato
		02) Verificar oportunidade de continuidade contratual.	Gestor do Contrato
	PREVENTIVAS	01) Planejar a contratação da continuidade da prestação dos serviços pela Contratada ou contratação de uma nova Solução.	Equipe de contratação indicada pelo Gestor do Contrato
Encerramento do Contrato	CONTINGÊNCIA	01) Realização de um novo processo de contratação.	Equipe de contratação indicada pelo Gestor do Contrato

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR DO CONTRATO**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução do objeto deste Termo de Contrato, o valor total de **R\$ 8.336.256,00 (oito milhões, trezentos e trinta e seis mil e duzentos e cinquenta e seis reais)**, pelo lote único do edital de Pregão Eletrônico n. 03/2021, assim distribuídos:

Lote	ID	Objeto	Un	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Único	01	Serviço Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados - Rotina	UST-RT	147.800	R\$ 52,77	R\$ 7.799.406,00
	02	Serviço Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados - Extraordinária	UST-EX	800	R\$ 71,35	R\$ 57.080,00

Documento assinado eletronicamente: Verificação no site: <https://www.tjce.com.br/portaladmn/verificacao-no-site> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmn.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1X912W.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

03	Serviços eventuais sob demanda	PPF	1.000	R\$ 479,77	R\$ 479.770,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 8.336.256,00</b>

- § 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.
- § 2º No caso de desequilíbrio contratual, cabe à parte que alega demonstrar concreta e objetivamente o *quantum* do impacto negativo na economia contratual.
- § 3º Para fins de eventuais reajustes e revisões de preços deverão ser observadas as regras legais e jurisprudenciais em licitações e contratos.
- § 4º O reajustamento tem como finalidade a manutenção da justa remuneração decorrente da suscetibilidade inflacionária dos contratos.
- § 5º O emprego do reajustamento contratual visa exclusivamente à recomposição de preços apresentados pelos orçamentos referenciais ou propostas licitatórias que com o transcorrer do tempo ficam em descompasso com os praticados no mercado em função da desvalorização da moeda, cabendo sempre a demonstração analítica em sua atestação.
- § 6º Os valores do contrato serão reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor - IPCA, utilizando-se o percentual acumulado dos últimos 12 meses.
- § 7º Caso o índice de reajustamento estabelecido neste Contrato seja extinto ou de qualquer outra forma não possa mais ser utilizado, o reajustamento utilizará como expressão para cálculo o índice geral de preços mais vantajoso para a CONTRATANTE, apresentado por instituição oficial.
- § 8º O intervalo de 12 (doze) meses completos necessários para o cálculo do reajuste terá como marco inicial a data de apresentação da proposta.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como fonte os recursos do tesouro não destinados à contrapartida e de outras fontes não destinados à contrapartida, nas seguintes dotações orçamentárias:

04200021.02.126.512.20541.15.33904000.2.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20541.15.33904000.6.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20543.15.33904000.2.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20543.15.33904000.6.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20544.15.44904000.2.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20544.15.44904000.6.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20545.15.44904000.2.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.20545.15.44904000.6.70.00.1.20  
04200021.02.126.512.15503.15.44904000.2.48.59.1.20  
04200021.02.126.512.15509.15.44904000.2.48.59.1.20  
04100021.02.126.512.20399.15.33904000.1.00.00.0.20  
04100021.02.126.512.20399.15.33904000.1.01.00.0.20  
04100021.02.126.512.20401.15.33904000.1.00.00.0.20  
04100021.02.126.512.20401.15.33904000.1.01.00.0.20  
04100021.02.126.512.15504.15.44904000.2.48.59.1.20  
04100021.02.126.512.15510.15.44904000.2.48.59.1.20

- § 1º Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO**

Devem ser obedecidos para medição e pagamento deste Contrato os critérios descritos nesta cláusula.

**§ 1º Condições para pagamento**

- I. A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- II. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue ao TJCE o Relatório Gerencial dos Serviços que será utilizado para efeitos de faturamento.
  - a) A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços serão definidas na Reunião Inicial do Contrato.
- III. Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA serão efetuados conforme abaixo:
  - a) 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.
  - b) O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, devendo o mesmo ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.
  - c) 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 TJCE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x 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:

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

- IV. Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;
- V. O prazo para pagamento será suspenso 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.
- VI. O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas.
  - a) As certidões apresentadas somente serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.
  - b) Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.
  - c) Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
  - d) O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Administração.

- e) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
  - f) Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
  - g) Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.
  - h) Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será recolhido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente em sua regularidade fiscal e trabalhista. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitações e qualificações exigidas na licitação.
- VII. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório Gerencial de Serviço, por parte da CONTRATANTE.
- VIII. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no Anexo XIII - Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.
- IX. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.
- X. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo de Especial de Reparelhamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47.
- XI. O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.
- XII. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.

§ 1º A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

§ 2º A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II. Prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

§ 3º A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no § 2º desta cláusula, observada a legislação que rege a matéria;



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

**§ 4º** A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a aplicação de sanções contratuais definidas neste documento.

**§ 5º** Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

- 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, observado o máximo de 2% (dois por cento).
- II. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

**§ 6º** 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.

**§ 7º** A garantia será considerada extinta:

- 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 Administração, 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 **§ 1º desta cláusula**, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

**CLÁUSULA ONZE – DAS AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

São ações para transição e encerramento contratual entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

ID	Ação	Responsável	Data de Início	Data Fim
01	Realização do planejamento da renovação ou contratação de novo serviço	Fiscais do Contrato	8 meses antes do final do contrato.	30 dias antes do final do contrato.
02	Assumir a responsabilidade de forma gradual, pelos serviços prestados pela fornecedora anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.	CONTRATADA	30 dias antes do fim do contrato atual.	Término do contrato.
03	Promover a transição contratual, produzindo um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem interrupções.	Equipe instituída pelo Secretário de Tecnologia da Informação – SETIN e equipe indicada pela CONTRATADA.	2 meses antes do encerramento do contrato	Término do contrato
04	No encerramento contratual ocorrerá a entrega das versões finais dos produtos, de todos os artefatos produzidos, incluindo documentação.	CONTRATADA	1 mês antes do encerramento do contrato	Término do contrato
05	Revogação de perfis de acesso – todos os acessos do pessoal da CONTRATADA serão revogados, bem como a eliminação de caixas postais.	TJCE	Término do Contrato	10 dias após o término do contrato
06	Envio do plano de entregas e atividades pendentes, contendo cronograma e ações para entregas, dentro da vigência do contrato, das parcelas em aberto das ordens de serviços.	CONTRATADA	60 dias antes do Término contratual	55 dias antes do término contratual

**§ 1º Transferência de Conhecimento**







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

- (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas a cada período de 06 (seis) meses da execução dos serviços, até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;
- b)** Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- c)** Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- d)** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- e)** Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal a ser pago pela Ordem de Serviço Padrão, pelo atraso no início do serviço, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal a ser pago pela Ordem de Serviço Padrão.
- f)** Multa de 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.
- g)** Multa de 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- III.** Impedimento de licitar e de contratar com o Estado do Ceará e descredenciamento do Cadastro de Fornecedores do Estado do Ceará, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no contrato e das demais penalidades.
- IV.** DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- V.** RESCISÃO, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93.
- § 2º** Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- § 3º** As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa, sem prejuízo de responsabilização nas esferas cível e penal;
- § 4º** Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado. As multas serão aplicadas sobre a garantia contratual e quando a mesma não for suficiente para a quitação integral da multa o restante será descontada nas notas fiscais da CONTRATADA;
- § 5º** A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;
- § 6º** Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- § 7º** Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo CONTRATANTE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;
- § 8º** As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Divisão Central de Contratos e Convênios do CONTRATANTE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

**CLÁUSULA TREZE – DA RESCISÃO**



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

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 intenção 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.

**§ 1º Condições de Rescisão**

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

**CLÁUSULA QUATORZE – 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 por meio de publicação no Diário da Justiça Eletrônico.

**§ 2º** Os Ordenadores de Despesas serão a Desembargadora Presidente do TJCE conjuntamente com o a(o) 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 por ele designado, em atendimento à Portaria n. 237/2019, datada de 7 de



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

fevereiro de 2019, que trata de delegação de competências administrativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**CLÁUSULA QUINZE – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O prazo de vigência do presente TERMO DE CONTRATO é de 20 (vinte) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo este prazo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no inciso II, art. 57, da Lei n. 8.666/93.

§ 1º A CONTRATADA não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

**CLÁUSULA DEZESSEIS - 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 DEZESSETE – DO FORO**

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

Firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, por estarem justos e acertados, na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça Eletrônico (DJe).

Fortaleza/CE, 13 de maio de 2021.

**MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA  
DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TJCE**

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

**FABIO DIAS FOLCHETTI**  
REP. LEGAIS DA EMPRESA INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.

**ALCEU DI BIASE GONÇALVES**



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 1 DO CONTRATO**

**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA**

**1. Descrição dos serviços**

1.1. O serviço de manutenção corretiva compreende as atividades realizadas pela Contratada com o objetivo de manter os sistemas em seu estado normal de operação, prestando atendimento à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a erros, compreendendo no mínimo:

1.1.1. Correção de erros ou falhas provocadas pela implementação incorreta de funcionalidades, 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 o sistema em pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados, seja em rotinas “batch” ou “on-line”;

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

1.1.3. Execução de ações, proativas e/ou reativas, utilizando-se de coleta de dados estatísticos e indicadores de operação dos sistemas e de seus componentes.

1.2. A CONTRATADA deverá avaliar os erros abertos, acionando o TJCE para tomar as ações cabíveis, ou, quando aplicável, reestabelecer a operação dos sistemas, podendo solicitar para tal, operações de parada, de reinício, bem como verificar a disponibilidade dos sistemas.

1.3. Os serviços deverão contemplar a resolução de incidentes e problemas quanto a questões funcionais e técnicas relacionadas a instalação, configuração, suporte, customização e utilização dos sistemas.

1.4. A execução dos serviços de Manutenção Corretiva serão demandados através dos chamados técnicos abertos na ferramenta indicada pelo TJCE e encaminhados para a fila de atendimento da CONTRATADA, considerando a complexidade, grupo de atividades e severidade do chamado.

1.5. Os chamados para os serviços de manutenção corretiva terão origem em decorrência de qualquer incidente detectado no tocante ao pleno estado de funcionamento dos sistemas, inclusive incidentes relacionados com instalação, configuração, otimização e atualização.

1.6. 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 comprometimento grave de dados, processos ou ambiente
Dois	Incidente que acarrete paralisação parcial do sistema ou comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente
Três	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente

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

1.8. A resolução dos incidentes será composta por duas fases: análise/resolução do incidente sem

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





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

codificação e correção de código:

1.8.1. A fase de análise/resolução do incidente sem codificação compreende a execução das seguintes atividades:

1.8.1.1. Identificar o incidente e validar a classificação determinada pelo TJCE.

1.8.1.2. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo TJCE, informações adicionais que não tenham sido previamente fornecidas pelo TJCE referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência dentre outras informações.

1.8.1.3. Proceder com o atendimento após validação e complementação das informações.

1.8.1.4. Verificar e acompanhar os incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, qualidade das informações, dentre outros.

1.8.1.5. Notificar ao TJCE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.

1.8.1.6. Comunicar-se, quando necessário, com o solicitante, parceiro externo ou com o TJCE, de forma a obter informações decisórias necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do incidente.

1.8.1.7. Realizar o diagnóstico dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica pelo TJCE.

1.8.1.7.1. O diagnóstico deve contemplar a pesquisa em documentação disponibilizada pelo TJCE ou pelos fabricantes dos sistemas (ex.: Wiki Pje desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça), dicionário de dados, bases de dados, avaliação de código, etc.).

1.8.1.8. Executar aplicativos em ambiente de homologação para simulação do incidente.

1.8.1.9. Implementar soluções temporárias ou definitivas (parametrizações, configurações, intervenção em bases de dados, execução de scripts, orientação ao solicitante quanto às regras e funcionalidades dos sistemas).

1.8.1.10. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas.

1.8.1.11. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição.

1.8.1.12. Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado, atualizando o status do chamado para resolvido.

1.8.1.13. Encaminhar o chamado para a equipe técnica designada pelo TJCE como responsável pelo fechamento do chamado.

1.8.1.14. A resolução do incidente nessa fase se restringe à aplicação de solução que não exijam codificação de sistema.

1.8.1.15. Caso seja identificada necessidade de correção de código o chamado deverá ser pausado e a CONTRATADA deverá abrir um novo chamado em ferramenta disponibilizada pelo TJCE e encaminhar para resolução definitiva do incidente através de alteração do código do sistema.

1.8.1.15.1. O novo chamado deverá ser registrado com a mesma severidade e instruído com todas as evidências do incidente, como prints de telas, logs dos sistemas, gravação da operação do sistema no

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

momento do incidente e demais informações coletadas.

1.8.1.16. O chamado referente ao incidente original deverá fazer referência ao chamado aberto para correção do código. Após implantação da versão com correção, a CONTRATADA deverá atualizar o status do chamado para resolvido e encaminhá-lo para a equipe técnica designada pelo TJCE como responsável pelo fechamento do chamado.

1.8.2. A fase de correção de código compreende a execução das seguintes atividades:

1.8.2.1. Realizar a correção dos erros previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica obedecendo ao Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) indicado pelo TJCE, padrões de desenvolvimento definidos pelo TJCE e seus relacionamentos, metodologias de projeto, tecnologias, ferramentas e ambiente de desenvolvimento e infraestrutura utilizados pelo TJCE.

1.8.2.2. Executar aplicativos em ambiente de homologação para simulação do incidente.

1.8.2.3. Implementar soluções definitivas através de versões de sistemas para corrigir defeitos ou executar requisições de serviços.

1.8.2.4. Realizar os devidos testes para confirmar que o chamado encaminhado foi solucionado.

1.8.2.5. Documentar a solução adotada para a correção e atualizar os artefatos para distribuição de versão do sistema, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

1.8.2.6. Implantar as versões com a correção em ambiente de produção.

1.8.2.7. Realizar o devido fechamento do chamado, observando se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, dentre outras, bem como o preenchimento da documentação referente às atividades realizadas para o atendimento da demanda.

1.8.2.8. Comunicar a implantação da solução à equipe técnica responsável pela fase de análise/resolução do incidente para tratamento do chamado referente ao incidente original.

1.9. Caso a CONTRATADA identifique necessidade de execução de atividades em horário diverso do horário padrão decorrentes da execução dos Processos de Gerenciamento de Mudanças e Liberação e Gerenciamento de Incidentes, deverá comunicar formalmente ao TJCE, justificando a solicitação e propondo a abertura de uma Ordem de Serviço Extra.

1.9.1. Os serviços somente serão executados em horário diverso do padrão após aprovação da OS Extra pelo TJCE.

1.9.2. A critério do TJCE poderá ocorrer abertura prévia da OS Extra autorizando a execução de atividades previamente definidas que serão executadas sempre que ocorrerem determinados eventos descritos na respectiva Ordem de Serviço.

1.9.3. A CONTRATADA deverá registrar uma nova requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE, para cada tarefa demandada na Ordem de Serviço Extra em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados. Deverá ser registrada uma requisição em cada dia para cada tarefa.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 2 DO CONTRATO**

**SERVIÇOS DE APOIO**

**1. Descrição dos serviços**

1.1. Os serviços de Apoio compreendem as atividades realizadas pela Contratada com o objetivo de executar atividades de apoio a gestão, desenvolvimento e sustentação de sistemas. A CONTRATADA deverá executar no mínimo as atividades para esclarecimento de dúvidas, capacitação, configuração de parâmetros dos sistemas, configuração/implementação de fluxos utilizando metodologia BPM, elaboração de parecer técnico, análise de impacto, produção assistida, atualização/configuração de ferramentas de trabalho, desenvolvimento de geradores de código e implementação de integração contínua.

1.2. Estes serviços têm como objetivo principal fornecer o apoio necessário ao bom funcionamento das soluções de TI e devem seguir o Processo de Desenvolvimento de Software do TJCE bem como a aplicação de referência vigente do TJCE e padrões de desenvolvimento definidos pelo TJCE, onde couber.

1.3. As atividades definidas neste Anexo são meramente exemplificativas, considerando que a evolução dos serviços de TI necessários para o atendimento à sustentação e desenvolvimento de sistemas e consequente alteração no Processo de Desenvolvimento de Software do TJCE são realizados de forma periódica e contínua.

1.4. Na vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá adaptar-se, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal do TJCE, às eventuais alterações, inclusões e/ou exclusões de tipos de atividades, artefatos e complexidade mencionados neste Anexo.

1.5. O TJCE definirá em conjunto com a CONTRATADA outros artefatos que se façam necessários em função da especificidade da atividade a ser realizada em cada demanda solicitada.

1.6. As demandas referentes aos Serviços de Apoio Técnico serão abertas e gerenciadas nas através de chamados técnicos registrados nas ferramentas de gestão de demandas do TJCE.

1.7. Os artefatos deverão ser entregues e as atividades executadas registradas na ferramenta de gestão de demandas do TJCE.

1.8. Os chamados serão atribuídos à CONTRATADA considerando a atividade que será executada e sua complexidade.

1.9. Os prazos para início do atendimento e entrega das demandas serão acordados entre o TJCE e a CONTRATADA e registrados nos chamados técnicos para acompanhamento, sendo computados em dias úteis.

1.10. Esclarecimento de Dúvidas

1.10.1. Gerar informações sobre dúvidas quanto ao uso as regras de funcionamento de um sistema ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados. No decorrer da execução da atividade pode ser necessária a realização de reuniões que esclareçam com detalhes o trabalho a ser realizado.

1.10.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Chamado técnico com solicitação do demandante, bem como qualquer outro artefato disponível a ser analisado para gerar a informação solicitada.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

1.10.3. Artefatos Gerados: Informação Técnica que contemple o esclarecimento das dúvidas relatadas no chamado técnico.

1.11. Capacitação

1.11.1. Capacitar colaboradores do TJCE, bem como usuários externos ao Poder Judiciário em sistemas.

1.11.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Solicitação de capacitação com as informações referentes à ementa, carga horária, local, quantidade de participantes, material didático.

1.11.3. Artefatos Gerados: Relação de presença dos participantes, avaliação dos participantes, material didático produzido.

1.12. Configuração de Parâmetros dos Sistemas

1.12.1. Avaliar e implementar configurações e parametrizações em sistemas, considerando as regras de negócio e funcionalidades impactadas, bem como as atividades necessárias.

1.12.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Chamado técnico com resultados esperados nas funcionalidades do sistema.

1.12.3. Artefatos Gerados: Documentação contendo a parametrização realizada e os resultados alcançados.

1.13. Configuração/Implementação de Fluxos Utilizando Metodologia BPM

1.13.1. Avaliar, propor, construir, homologar e implementar fluxos em sistemas utilizando metodologia BPM.

1.13.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Descrição do objetivo do fluxo e dos resultados esperados.

1.13.3. Artefatos Gerados: Fluxo implantado, documentação técnica conforme padrão definido pelo TJCE e os resultados alcançados.

1.14. Elaboração de Parecer Técnico

1.14.1. Gerar informações técnicas sobre as regras de funcionamento de um sistema, forma de implementação das funcionalidades, fluxo de interação com o usuário, sua interação com outros sistemas, ou quaisquer outros esclarecimentos solicitados.

1.14.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Descrição detalhada do objetivo do Parecer Técnico, resultados esperados que devem constar no parecer; como, por exemplo, a apresentação de cenários de solução para tomada de decisão, bem como qualquer outro artefato disponível a ser analisado para conclusão do parecer.

1.14.3. Artefatos Gerados: Parecer Técnico conforme template do TJCE e outras informações julgadas necessárias pelo TJCE e relatadas no início da demanda.

1.15. Executar Análise de Impacto

1.15.1. Avaliar uma solicitação de mudança em sistema ou componentes de software, com a finalidade de identificar os artefatos afetados pela mudança, avaliar o impacto da mudança nos artefatos, os riscos envolvidos e gerar a estimativa para o desenvolvimento e implementação da mudança.

1.15.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Documento de análise de impacto, conforme template do TJCE, descrição detalhada do objetivo da Análise de Impacto, resultados esperados e que devem constar na análise de impacto.

1.15.3. Artefatos Gerados: Documento de análise de impacto estimativa de esforço em Unidades de Serviço Técnico, outras informações julgadas necessárias pelo TJCE relatadas no início da demanda.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





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

**1.16. Acompanhamento e Produção Assistida**

1.16.1. Acompanhar e / ou realizar a execução de um componente de software a fim de garantir sua correta execução. Conferir o resultado do processamento e atestar a conclusão do processamento por meio de consultas a banco de dados, logs de auditoria ou outras informações que comprovem o sucesso da execução. O componente de software pode ser uma funcionalidade de sistema, um script de banco de dados, uma rotina batch ou um programa que tenha início e fim bem definidos.

1.16.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Descrição da necessidade, código a ser executado, banco de dados a ser consultado para conferência e outras informações consideradas importantes.

1.16.3. Artefatos Gerados: Relatório com as informações de funcionalidades / rotinas testadas, logs comprovando a correta execução do software e outras informações julgadas necessárias pelo TJCE relatadas no início da demanda.

**1.17. Atualização / Configuração de Ferramentas de Trabalho**

1.17.1. Atualizar versão, instalar componentes e plugins em ferramentas de trabalho (Redmine, Jira, MediaWiki, Sonar, TestLink ou outra ferramenta utilizada pelo TJCE baseadas em software livre).

1.17.2. Possíveis Artefatos de Entrada: Sistema e versão atual, objetivo da atualização / configuração a ser realizada, descrição da versão do software/plugin a ser atualizado/instalado, informação do ambiente a ser realizada a atualização/configuração (caso seja um ambiente de homologação este deve ser um clone de produção) e outras informações consideradas importantes.

1.17.3. Artefatos Gerados: Plano de Implantação para atualização / configuração do sistema no ambiente informado, scripts de migração de banco de dados, caso necessários e outras informações julgadas necessárias pelo TJCE e relatadas no início da demanda.

**1.18. Elaboração de Documento de Visão**

1.19. Elaborar de Documento de Visão com contendo levantamento de funcionalidades. Com participações em reuniões, entrevistas com os usuários e levantamento das principais funcionalidades do sistema de acordo com as necessidades do usuário.

1.20. Artefatos Gerados: Relatório de Prestação de Serviço, Documento de Visão, atas de reuniões e estimativa de prazo, Fluxo de Processo de Negócio em notação BPMN, com a possibilidade de produção de artefatos extras conforme a necessidade da Elaboração de Documento de Visão.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 3 DO CONTRATO**

**SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

**1. Descrição dos serviços**

1.1. O serviço compreende atividades realizadas pela Contratada com o objetivo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, incluindo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes, implantação de sistemas e migração / manutenção de dados a partir de especificações estabelecidas pelo TJCE para novos sistemas ou em sistemas legados, cedidos ou adquiridos, compreendendo no mínimo:

1.1.1. Serviços de Manutenção Evolutiva que corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais.

1.1.2. Serviços de Manutenção Adaptativa que corresponde a adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e sistema gerenciador de banco de dados – SGBD, mudanças de versão de navegadores web, melhoria de performance, etc.

1.2. A entrega deverá estar em conformidade com a versão do Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) indicado pelo TJCE, aplicação de referência vigente do TJCE e padrões de desenvolvimento definidos pelo TJCE. Faz parte ainda do projeto de desenvolvimento a migração ou carga inicial de dados.

1.2.1. O TJCE poderá, a seu critério, alterar a exigência de conformidade com o PDS vigente do TJCE, devendo a CONTRATADA adequar-se no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

1.3. Os serviços de Manutenção e Desenvolvimento seguirão as seguintes fases, onde couber:

Fase do Projeto	Percentual de Esforço	Esforço Acumulado
Especificação Funcional	25 %	25%
Especificação Técnica	10 %	35%
Implementação e Testes	55 %	85%
Homologação	5 %	90%
Implantação	5 %	100%

1.4. A execução dos serviços de Manutenção e Desenvolvimento serão demandados através dos chamados técnicos abertos na ferramenta indicada pelo TJCE e encaminhados para a fila de atendimento da Contratada, considerando a complexidade e grupo de atividades.

1.5. Os chamados poderão conter a solicitação do ciclo completo para desenvolvimento de uma demanda ou somente uma fase específica.

1.6. O prazo estimado para atendimento da demanda será acordado entre o TJCE e a CONTRATADA e registrado no chamado técnico, considerando os seguintes fatores:



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

1.6.1. Backlog de demandas em execução pela CONTRATADA

1.6.2. A Contagem Estimada realizada através da técnica de Contagem Estimada definida pela NESMA (Netherlands Software Metrics Association) ou outra forma de estimativa de prazo, como o Planning Poker.

1.6.3. Nos casos em que a demanda estiver aguardando uma ação do TJCE, como, por exemplo, verificação de artefatos, o prazo de execução do chamado ficará suspenso pela quantidade de dias despendido na realização da demanda.

1.7. No final do atendimento do chamado, a CONTRATADA deverá providenciar a entrega formal, em repositório definido pelo TJCE, de todos os artefatos produzidos ou atualizados de acordo com o especificado no chamado

1.8. Para permitir melhor controle das atividades executadas durante a execução da demanda, poderão ser abertos chamados específicos para atividades relacionadas a demanda principal (subtarefas). Os chamados “filhos” deverão ser associados na ferramenta ao chamado principal.

1.8.1. O TJCE definirá os tipos de chamados, documentação de entrada e produtos gerados para cada atividade do ciclo de desenvolvimento da demanda.

1.9. A abertura dos chamados técnicos e a priorização da execução dos serviços é determinada pelo TJCE.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronica/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 4 DO CONTRATO**

**SERVIÇOS EVENTUAIS SOB DEMANDA**

**1. Descrição do serviço**

1.1. Os Serviços eventuais sob demanda compreendem desenvolvimento de novos sistemas ou módulos em sistemas legados, em caráter excepcional, para projetos específicos que gerem grande impacto no planejamento de entregas correntes, incluindo as atividades de análise de negócio, levantamento de requisitos, análise de sistemas, projeto, implementação, testes e implantação de sistemas a partir de especificações estabelecidas pelo TJCE.

1.2. As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades do TJCE por meio de Ordens de Serviço (OS).

1.3. A Ordem de Serviço poderá ser emitida para o ciclo de desenvolvimento completo da demanda ou apenas para uma fase do ciclo de vida, conforme disposto no item 1.12.

1.4. A emissão da OS consiste no encaminhamento da demanda pelo TJCE para a fila de demandas da CONTRATADA utilizando ferramenta indicada pelo TJCE.

1.5. Após este encaminhamento, inicia-se a contagem do prazo de execução.

1.6. A CONTRATADA deverá anexar à OS as seguintes informações:

1.6.1. Contagem Estimada de Pontos de Função;

1.6.2. Lista dos documentos usados para mensuração dos serviços;

1.6.3. Cronograma em ferramenta de gerência de projetos, podendo ser dispensado a critério do TJCE.

1.7. Após a CONTRATADA anexar à OS as informações requeridas no item acima, a OS passará por uma fase de autorização da execução para que o CONTRATANTE efetue a avaliação da OS e possa decidir dar continuidade à mesma ou cancelá-la.

1.8. Acordo sobre o PRAZO de execução da OS:

1.8.1. Será estabelecido um PRAZO para execução da OS após avaliação para entendimento da demanda em comum acordo entre a CONTRATADA e o TJCE.

1.8.2. Este prazo será contabilizado desde o momento da emissão até a disponibilização do pacote de instalação do projeto de software pela CONTRATADA no ambiente de produção do TJCE, contabilizando o prazo de todas as atividades realizadas pela CONTRATADA até a geração do pacote final em produção, realizado após o aceite do pacote de homologação pelo TJCE.

1.8.3. Nos casos em que a demanda estiver aguardando uma ação do TJCE, como, por exemplo, verificação de artefatos, o prazo de execução da OS ficará suspenso pela quantidade de dias despendido na realização da demanda. Nos demais casos a suspensão só poderá ocorrer por determinação do TJCE.

1.8.4. Prazos superiores aos acordados para Conclusão de uma OS poderão ser admitidos em caráter excepcional e a critério do TJCE quando condições supervenientes venham a interferir no andamento do serviço.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

1.9. No final da execução de cada OS, a CONTRATADA deverá apresentar como anexo o detalhamento dos serviços executados (boletim de execução dos serviços) e os artefatos produzidos de acordo com o PDS vigente no TJCE, e encaminhar a demanda para a fila do CONTRATANTE.

1.10. O TJCE designará Técnico responsável pelo atesto e homologação das Ordens de Serviços, podendo ser o Gestor do Contrato ou outro membro designado para tal fim.

1.11. Após a OS ser homologada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá anexar a Contagem detalhada final de Pontos de Função e encaminhar a demanda para a fila do CONTRATANTE para encerramento da OS.

1.12. Os serviços de Desenvolvimento Completo ou Módulos de Novos Sistemas seguirão as seguintes FASES DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, onde couber:

<b>Etapas de Pagamento</b>	<b>Fase do Projeto</b>	<b>Percentual de Esforço</b>	<b>Percentual a ser pago</b>
Especificação	Especificação Funcional	25 %	35%
	Especificação Técnica	10 %	
Construção	Implementação e Testes	55 %	65%
	Homologação	5 %	
	Implantação	5 %	

1.12.1. Todos os artefatos de entrada e de saída de cada fase do Projeto estão listados no PDS do TJCE.

1.12.2. Caso algum serviço da demanda ainda não tenha seus artefatos listados no PDS vigente no TJCE, estes devem ser definidos pelo TJCE em comum acordo com a CONTRATADA.

1.12.3. A CONTRATADA deverá adequar-se a possíveis alterações no PDS vigente no TJCE, como também a novas versões, em um prazo de 20 dias úteis.

1.12.4. Os artefatos a serem entregues visam garantir o atendimento aos requisitos estabelecidos neste documento para que possam ser absorvidos pela equipe técnica do TJCE, sendo que os artefatos poderão ser alterados pelo TJCE ou pela CONTRATADA (mediante homologação do TJCE), uma vez que faz parte do processo natural de evolução e melhoria dos métodos de desenvolvimento e manutenção.

1.13. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação da versão do sistema desenvolvido ou mantido pela mesma em ambiente de teste e produção. A CONTRATADA deverá abrir os chamados necessários junto a infraestrutura do TJCE para realizar as respectivas implantações sempre utilizando o Plano de Mudança e Liberação (PML), conforme definidos no PDS vigente do TJCE.

1.14. Considerações sobre o ACEITE DO SERVIÇO:

1.14.1. Validação por Fase de Projeto

1.14.1.1. Após a conclusão de cada fase de projeto será feita pelo CONTRATANTE a Validação dos Artefatos produzidos de acordo com o PDS vigente do TJCE.





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

1.14.1.2. A cada fase de projeto concluída a CONTRATADA encaminhará a OS para a fila de demandas do TJCE para que seja feita a Validação dos respectivos artefatos.

1.14.2. O CONTRATANTE devolverá a OS com um Termo de Aceitação do Serviço/Fase anexo para a fila da CONTRATADA após a Validação.

1.14.2.1. Este Termo de Aceitação do Serviço será definido pelo TJCE e pela CONTRATADA.

1.14.3. A Validação pode gerar um não aceite dos artefatos da fase validada, por motivo de não produção dos artefatos esperados ou por recusa dos artefatos, causada por não conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pelo TJCE.

1.14.3.1. Neste caso o termo de aceite não será emitido e a OS retornará para a fila da CONTRATADA para devidos ajustes e correções, sendo consideradas as versões dos artefatos de acordo com o Anexo XIII – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

1.14.3.2. Neste caso também o prazo de entrega do serviço não será prorrogado, o que pode gerar aplicação de penalidades por atraso, conforme definidas no Anexo XIII – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

1.14.4. A emissão do Termo de Aceitação pelo TJCE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros posteriormente identificados, pela qualidade técnica e pela segurança dos trabalhos desenvolvidos.

1.14.5. As Fases do Projeto só poderão ser executadas após a emissão de Termos de Aceitação da fase anterior, conforme o estabelecido no PDS.

1.15. Considerações sobre a HOMOLOGAÇÃO da OS:

1.15.1. A homologação da OS ocorrerá após a Validação de todos os artefatos de todas as fases demandadas.

1.15.2. A homologação pode gerar o não aceite da OS por motivo de não produção dos artefatos esperados ou por recusa dos artefatos causada por não conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pelo TJCE ou por não conformidade com os artefatos do PDS indicado pelo TJCE.

1.15.3. Em caso de recusa, o prazo de entrega do serviço não será prorrogado, o que pode gerar aplicação de penalidades por atraso, conforme definidas no Anexo XIII – Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

1.15.4. A emissão de Termo de Aceitação da Homologação da OS pelo TJCE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros posteriormente identificados, pela qualidade técnica e pela segurança dos trabalhos desenvolvidos.

1.15.4.1. Somente serão pagas as OSs cuja Homologação tenha sido efetivada por Técnico designado pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, com artefatos de acordo com o definido no PDS do TJCE e que tiverem atingido os objetivos do(s) serviço(s) relacionados nas OS.

1.16. Para pagamentos relativos aos serviços das OSs mensuradas em Pontos de Função:

1.16.1. A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento = Quantidade de PF \* Valor do PF \* Percentual do esforço executado

1.16.2. Os faturamentos pela CONTRATADA e conseqüente pagamento das faturas pelo TJCE, após homologação deste último, se darão mensalmente em função das Etapas de Pagamento (fase concluída e

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

homologada) e Ordens de Serviços (OS) encerradas no mês anterior ao mês de emissão da fatura.

1.16.3. Em caso de suspensão ou cancelamento da OS por parte do TJCE, será devido à CONTRATADA apenas o valor relativo aos artefatos produzidos por completo até o dia do cancelamento. Seguindo os percentuais por fase de projeto apresentados na tabela do item 1.12 deste documento.

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

1.16.5. O TJCE poderá descontar dos pagamentos das faturas mensais, importâncias que, a qualquer título, lhe sejam devidas pela CONTRATADA.

#### 1.17. Garantia

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

1.17.2. A CONTRATADA se obriga 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, as imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

1.17.3. Esta garantia abrange toda correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

1.17.4. Deverão ser observadas pela CONTRATADA todas as garantias previstas neste documento e respectivo contrato. O não cumprimento das condições estabelecidas sujeitará a CONTRATADA a penalidades.

1.17.5. Os erros identificados em ambiente de produção, mesmo que ocasionados pelo ambiente computacional, estarão cobertos pela garantia.

1.17.6. Os erros identificados apenas em ambiente de produção, mesmo quando não apresentados em ambiente de testes e homologação estarão cobertos pela garantia.

1.17.7. Toda manutenção coberta por garantia deverá ser solicitada através de uma Ordem de Serviço obrigando-se a CONTRATADA a sanar os erros ou inconsistência apontados.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

---

**ANEXO 5 DO CONTRATO**  
**PROPOSTA DA CONTRATADA**

## 4 Proposta Comercial

Senhor (a) Pregoeiro (a),

I - Apresentamos, em atendimento ao Edital em epígrafe, a seguinte proposta de preço:

LOTE ÚNICO

LOTE	ID	OBJETO	UM	QUANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ÚNICO	1	Serviço de Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas legados - Rotina	UST-RT	147.800,00	R\$ 52,77	R\$ 7.799.406,00
	2	Serviço Desenvolvimento de novos sistemas e sustentação de sistemas legados - Extraordinária	UST-EX	800,00	R\$ 71,35	R\$ 57.080,00
	3	Serviços eventuais sob demanda	PPF	1.000,00	R\$ 479,77	R\$ 479.770,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 8.336.256,00</b>

**VALOR TOTAL: R\$ 8.336.256,00 (OITO MILHÕES, TREZENTOS E TRINTA E SEIS MIL E DUZENTOS E CINQUENTA E SEIS CENTAVOS).**

I - Declaramos que esta proposta corresponde exatamente as exigências contidas no Edital e seus Anexos, as quais aderimos formalmente;

II - Declaramos expressamente a garantia dos serviços propostos, inclusive quanto à responsabilidade plena por quaisquer danos aos equipamentos ou elementos as instalações que façam parte do objeto deste documento, em caso de problema comprovadamente ocasionado por ineficiência, negligência ou não execução dos procedimentos de manutenção exigidos no Anexo 1 - Termo de Referência do PE 3/2021.

### III - Empresa:

Razão Social: Indra Brasil Soluções e Serviços Tecnológicos Ltda.  
 Endereço: Avenida Guido Caloi, 1002 - 03 Andar - Torre III  
 Jardim São Luis - São Paulo - SP  
 Brasil  
 CNPJ: 01.645.738/0001-79  
 Inscrição Estadual: 142.471.216.110  
 Inscrição Municipal: 4.730.630-0

IV - Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato:

- Sr. **VITOR CRIVORNCICA JÚNIOR**, brasileiro, casado, advogado, portador da OAB n.º [REDACTED], RG n.º [REDACTED] e inscrito no CPF/MF sob o n.º [REDACTED], com endereço profissional na Av. Guido Caloi, n. 1002, 3º andar, Torre III, Jardim São Luis, São Paulo/SP, como Diretor Jurídico;
- Sr. **FABIO DIAS FOLCHETTI**, Brasileiro, casado, Administrador, portador da Cédula de Identidade n.º [REDACTED] expedida pela SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o [REDACTED] 00, com endereço profissional na Av. Guido Caloi, n. 1002, 3º andar, Torre III, Jardim São Luis, São Paulo/SP, como Diretor de Recursos Humanos.

V - Prazo para a execução dos Serviços: 20 meses conforme indicação do Edital.

Proposta Comercial / V.1.0

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelectronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO CEARA e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1X912W.

VI – Prazo de Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias.

VII - O prazo de Garantia para todos os itens da solução, em conformidade com o item 1.17.

São Paulo/SP, 23 de abril de 2021.

DocuSigned by:  
  
9450EBC661A3449  
Filipe Guedes Almeida  
Representante Legal  
Tel: (85) 98206-3205  
[fguedes@indracompany.com](mailto:fguedes@indracompany.com)  
[prevndlicitacao@indracompany.com](mailto:prevndlicitacao@indracompany.com)

Proposta Comercial / V. 1.0

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 6 DO CONTRATO**

**PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS**

**1. Atividades de Sustentação/Desenvolvimento de Sistemas**

1.2. O quadro abaixo traz a relação básica, não exaustivas, das atividades que compõem os serviços baseados no Processo de Desenvolvimento de Software (PDS) do TJCE e atividades de apoio à sustentação e desenvolvimento de sistemas.

1.3. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo TJCE, a lista dos grupos de atividades poderá sofrer alterações dentro de uma mesma complexidade, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

SCB	SCA
<p><b>GRUPO ANÁLISE DE SISTEMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Definição da Visão do Produto</li></ul> <p><b>Definir Escopo da Tarefa e Cadastrar Demanda</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Levantar viabilidade da demanda</li><li>Levantar e Especificar Requisitos</li><li>Validar Especificação de Requisitos</li><li>Elaborar e Validar Modelo de Dados</li><li>Elaborar Diagramas de Análise e Projeto</li><li>Validar Análise do Projeto</li><li>Elaborar Manual de Usuário e Documentação</li><li>Homologar Versão do Produto</li><li>Elaborar Política de Acesso;</li><li>Realizar Treinamento para Usuário Final</li><li>Atuar nos projetos onde as metodologias ágeis, como <i>SCRUM</i>, é utilizada, participando de todas as cerimônias previstas;</li><li>Participar de reuniões com servidores, juízes e público-alvo desta Seção Judiciária para desenvolvimento de novos projetos e manutenção de <i>softwares</i> legados;</li><li>Analisar sistemas legados e identificar pontos de melhorias;</li><li>Elaborar Scripts de Atendimento a serem repassados pra Central de Atendimento de TI.</li><li>Analisar e resolver chamados de 3º Nível dos Sistemas</li><li>Elaborar e Validar Pareceres Técnicos sobre os Sistemas;</li><li>Elaborar cronograma do Sistema;</li><li>Realizar o Planejamento das Sprints;</li><li>Atuar como Scrum Master, liderando equipes de desenvolvimento de software, com adesão aos processos ágeis e compromisso com os resultados do projeto;</li></ul>	<p><b>GRUPO ANÁLISE DE SISTEMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Não se Aplica</li></ul>

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solucionar impedimentos do sistema que está atuando;</li><li>▪ Acompanhar a execução das atividades do projeto;</li><li>▪ Fornecer informações sobre o projeto para os interessados;</li><li>• Dominar conceitos de BPM para aplicação aos sistemas utilizados.</li></ul>	
<p><b>GRUPO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Não se aplica.</li></ul>	<p><b>GRUPO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar e Validar Arquitetura de Software;</li><li>• Projetar e desenvolver de acordo com as definições do TJCE a arquitetura de software de acordo com as tecnologias definidas, atuando nas fases de elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;</li><li>• Definir e Validar componentes e serviços de software relacionados às tecnologias definidas para os projetos do TJCE e seus relacionamentos;</li><li>• Desenvolver e Validar provas de conceitos relacionadas às formas de uso das tecnologias definidas para os projetos do TJCE;</li><li>• Orientar e acompanhar analistas, projetistas e desenvolvedores acerca da arquitetura, padrões e implementação de software usando as tecnologias definidas para os projetos do TJCE;</li><li>• Atuar nas questões de otimização de desempenho, dimensionamento de capacidade e reuso de componentes de software usando as tecnologias definidas para os projetos do TJCE;</li><li>• Pesquisar soluções para problemas de arquitetura e integração de softwares relacionados às tecnologias definidas para os projetos do TJCE;</li><li>• Modelar arquitetura de software adotando as boas práticas ágeis de mercado;</li><li>• Atuar nos projetos onde a metodologias ágeis, como <i>SCRUM</i> é utilizada.</li><li>• Realizar Revisão de Código;</li><li>• Atuar como Scrum Master, liderando equipes de desenvolvimento de software, com adesão aos processos ágeis e compromisso com os resultados do projeto.</li></ul>
<p><b>GRUPO DE DESENVOLVIMENTO</b></p> <p><b>Atuar nos sistemas de baixa e média complexidades executando as seguintes atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estimar esforço de demandas;</li><li>• Implementar Funcionalidade;</li><li>• Elaborar PML;</li><li>• Implementar Testes Unitários;</li><li>• Implementar Testes Automatizados;</li><li>• Implementar testes de aceitação seguindo a técnica <i>Acceptance Test Driven Development</i> (ATDD) usando <i>Cucumber</i>, <i>Specflow</i> ou equivalentes;</li><li>• Aplicar regras de validação de código fonte definidas pelo TJCE utilizando a ferramenta SONAR;</li></ul>	<p><b>GRUPO DE DESENVOLVIMENTO</b></p> <p><b>Atuar nos sistemas de alta complexidade executando as seguintes atividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estimar esforço de demandas;</li><li>• Implementar Funcionalidade;</li><li>• Elaborar e Validar PML;</li><li>• Planejar Testes;</li><li>• Implementar Testes Unitários;</li><li>• Implementar Testes Automatizados;</li><li>• Implementar testes de aceitação seguindo a técnica <i>Acceptance Test Driven Development</i> (ATDD) usando <i>Cucumber</i>, <i>Specflow</i> ou equivalentes;</li></ul>

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronica/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerar e Implantar Versão;</li> <li>• Resolver Não Conformidades da etapa de Implementação;</li> <li>• Atuar nos projetos onde a metodologias ágeis, como <i>SCRUM</i> é utilizada;</li> <li>• Seguir as melhores práticas e padronizações definidas para codificação na linguagem de programação e framework adotados;</li> <li>• Atuar no desenvolvimento visual de sistemas legados e novos sistemas;</li> <li>• Manutenção evolutiva, corretiva e desenvolvimento de portais utilizando ferramentas de Gerenciamento de Conteúdo (Ex: Wordpress).</li> <li>• Atuar na configuração de ambientes para homologação de aplicações.</li> <li>• Implementar Funcionalidades de Baixa e Média Complexidade;</li> <li>• Elaborar Pareceres Técnicos sobre comportamentos do Sistema;</li> <li>• Dominar conceitos de BPM para sua aplicação aos sistemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar regras de validação de código fonte definidas pelo TJCE utilizando a ferramenta SONAR;</li> <li>• Gerar e Implantar Versão;</li> <li>• Resolver Não Conformidades da etapa de Implementação;</li> <li>• Atuar nos projetos onde a metodologias ágeis, como <i>SCRUM</i> é utilizada;</li> <li>• Planejar e validar manutenções corretivas e evolutivas de <i>softwares</i> legados;</li> <li>• Seguir as melhores práticas e paronizações definidas para codificação na linguagem de programação e framework adotados;</li> <li>• Atuar no desenvolvimento visual de sistemas legados e novos sistemas;</li> <li>• Manutenção evolutiva, corretiva e desenvolvimento de portais utilizando ferramentas de Gerenciamento de Conteúdo (Ex: Wordpress).</li> <li>• Atuar e validar configuração de ambientes para homologação de aplicações.</li> <li>• Implementar Funcionalidades de Alta Complexidade;</li> <li>• Elaborar e validar Pareceres Técnicos sobre comportamentos do Sistema;</li> <li>• Planejar ambiente de desenvolvimento de aplicações (novas e legado);</li> <li>• Realizar Revisão de Código;</li> <li>• Atuar na Segurança da Informação de Sistemas;</li> <li>• Atuar como Líder Técnico de Sistemas;</li> <li>• Dominar conceitos de BPM para sua aplicação aos sistemas.</li> </ul>
---	--

2. Qualificação Profissional

2.2. Formação Mínima e Experiência Profissional comprovada necessária para os colaboradores da CONTRATADA que execução dos Serviços Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados:

SCB	SCA
<p>Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.</p>	<p>Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.</p>
<p>Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pela CONTRATADA e validada pelo TJCE.</p>	<p>Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pela CONTRATADA e validada pelo TJCE.</p>
<p>Experiência de 01 (um) ano nas principais atividades listadas no grupo pretendido.</p>	<p>Experiência de 03 (três) anos nas principais atividades listadas no grupo pretendido.</p>

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1X912W.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 7 DO CONTRATO**

**DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS**

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/201\_\_ – TJCE

**DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) no \_\_\_\_\_, inscrição estadual no \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Valor total dos Contratos		R\$ _____

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

FÓRMULA EXEMPLIFICATIVA, PARA FINS DE ATENDIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 19, INCISO XXIV, ALÍNEA D, ITENS 1 E 2, DA IN Nº 2/2008, ALTERADA PELA IN Nº 6/2013.

a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante.

**Fórmula de cálculo:**

Valor do Patrimônio Líquido x 12 > 1

Valor total dos contratos



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

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE - e a declaração apresentada seja superior a 10% (dez por cento) para mais ou para menos em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

**Fórmula de cálculo:**

$$\frac{(\text{Valor da Receita Bruta} - \text{Valor total dos Contratos}) \times 100}{\text{Valor da Receita Bruta}}$$

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 8 DO CONTRATO**  
**PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

As informações de sistemas e tecnologias descritas abaixo representam a situação atual da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, bem como tecnologias que poderão ser usadas durante a vigência do contrato. Essas informações podem ser alteradas pela CONTRATANTE sempre que houver uma nova tecnologia a ser incorporada na Plataforma Tecnológica ou evolução de versão.

**1. FERRAMENTAS**

**1.1. Bancos de dados:**

- a) SQL Server;
- b) MySQL;
- c) Postgres;
- d) ORACLE;
- e) Derby;
- f) MUMPS;

**1.2. Linguagens de Programação:**

- a) Java
  - Plataformas:
    - Java SE;
    - Java EE;
    - Java ME;
  - Frameworks:
    - Struts;
    - Hibernate;
    - Jasper Reports;
    - Ireport;
    - PrimeFaces;
    - Spring;
    - Junit;
    - TestNG (6.8.5 ou superior);
    - Selenium WebDriver (Selenium-java-2.46.0 ou superior);
    - Arquillian;
    - Demoiselle;

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

- Frameworks diversos da Apache.org.
- b) Mobile;
- Plataforma Android:
    - Android Studio;
  - Plataforma IOS:
    - Xcode;
  - Plataforma Windows Phone:
    - Visual Studio;
- c) PHP;
- Frameworks:
    - Zend;
    - Laravel
- d) C#;
- e) Ruby
- Frameworks:
    - Ruby on Rails;
- f) Delphi;
- g) ASP;
- h) Visual Basic 3 em diante;
- i) Javascript
- Frameworks:
    - JQuery;
    - NodeJS;
    - AngularJS;
- j) CSS
- Frameworks:
    - Bootstrap;
- k) ASP.NET.

**1.3. Servidor de Aplicação:**

- a) Apache;
- b) Tomcat;
- c) Jboss;
- d) Wildfly;



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- e) Glassfish;
  - f) Nginx.
  - g) IIS (Microsoft);
- 1.4. **Ferramenta de Integração Contínua e Build:**
- a) Maven (3.2.2 ou superior)
  - b) Ant;
  - c) Jenkins/Hudson;
  - d) OpenShift;
  - e) Nexus Maven Repository;
  - f) Artifactory Maven Repository;
- 1.5. **Ferramenta de Service Desk:**
- a) Assyst;
- 1.6. **Ferramentas de Gestão de Demandas:**
- a) Redmine;
- 1.7. **Ferramentas de Prototipação:**
- a) Pencil 2.0 em diante
- 1.8. **Ferramenta de Help-Online:**
- a) MediaWiki;
- 1.9. **Ferramenta de Modelagem (Análise e Projeto):**
- a) Enterprise Architect (EA) versão 10.0.1007 e superior;
- 1.10. **Ferramentas de Testes:**
- a) Gerenciamento de Testes: TestLink 1.9.11 ou superior
  - b) Relatório dos Testes Unitários: Surefire Report Plugin N/A
  - c) Scripts de Testes Funcionais: Selenium IDE 2.9.0 ou superior; Selenium WebDriver.
  - d) Teste de Web Services: SoapUI 3.4 ou superior
  - e) Automatização de Testes de Aceitação: Cucumber



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

- 1.11. **Ferramenta de Carga e Desempenho:**  
a) Jmeter (2.13 ou superior);
- 1.12. **Ferramentas de Controle de Versão:**  
a) SVN (Subversion);  
b) TortoiseSVN (Client SVN);  
c) Git;  
d) Git Clients diversos
- 1.13. **Ferramenta para Automação de Processos:**  
a) Bonita
- 1.14. **Ferramenta de Modelagem de Processos:**  
a) Bizagi;
- 1.15. **Ferramentas de Gerência de Projetos:**  
a) ProjectLibre;
- 1.16. **Ferramenta para Gestão de Conteúdo:**  
a) WordPress;  
b) Sharepoint;
- 1.17. **Ferramenta de Business Intelligence:**  
a) IBM Cognos;  
b) Oracle ODI;  
c) Pentaho Data Integration (Kettle).
- 1.18. **Ferramenta de Balanceamento de Carga:**  
a) Citrix Netscaler;  
b) F5-BigIP;  
c) Tomcat;



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

- 
- 1.19. **Ferramenta de Virtualização:**
- a) VMWare – Vsphere;
  - b) HyperV – Microsoft;
- 1.20. **Ferramenta de Correio Eletrônico:**
- a) Exchange;
- 1.21. **Sistema Operacional:**
- a) Linux (Debian, RedHat e CentOS);
  - b) Windows Server 2000 e superior;
  - c) Windows XP e Superior;
- 1.22. **Protocoladora Eletrônica de Documentos:**
- a) PDDE Bry;
- 1.23. **Navegadores:**
- a) Microsoft Edge;
  - b) Internet Explorer 8 e superior;
  - c) Mozilla Firefox 26 e Superior;
  - d) Google Chrome;
- 1.24. **Ferramentas para Implantação de Painéis (Dashboards):**
- a) Brackets;

**2. AMBIENTES UTILIZADOS PARA O SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS**

- 2.1. **Sustentação**
- a) Eclipse;
  - b) Visual Studio;
  - c) Visual Basic;
  - d) Ireport.





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 9 DO CONTRATO**

**TERMO DE COMPROMISSO**

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/201\_\_ – TJCE

**DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) no \_\_\_\_\_, inscrição estadual no \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Valor total dos Contratos R\$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do emissor

Observação:

Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

FÓRMULA EXEMPLIFICATIVA, PARA FINS DE ATENDIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 19, INCISO XXIV, ALÍNEA D, ITENS 1 E 2, DA IN Nº 2/2008, ALTERADA PELA IN Nº 6/2013.

a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante.

**Fórmula de cálculo:**

Valor do Patrimônio Líquido x 12 > 1



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

---

Valor total dos contratos

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE - e a declaração apresentada seja superior a 10% (dez por cento) para mais ou para menos em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas.

**Fórmula de cálculo:**

(Valor da Receita Bruta – Valor total dos Contratos) x 100 =

Valor da Receita Bruta

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 10 DO CONTRATO**

**TERMO DE CIENCIA**

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Responsável

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronica/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



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

---

**Sumário**

Finalidade .....	4
1 Equipe de Planejamento da Contratação .....	4
2 Ciência/ Aprovação .....	4

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**Finalidade**

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos nos projeto sobre o conhecimento da declaração e manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na instituição

**Equipe de Planejamento da Contratação**

<b>Contrato Nº:</b>			
<b>Objeto:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Matricula:</b>	
<b>Contratante órgão:</b>			
<b>Contratada</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Preposto da Contratada:</b>		<b>CPF</b>	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

**Ciência/ Aprovação**

Local e data,

Contratada	Funcionários
------------	--------------

\_\_\_\_\_  
Nome  
Matricula

\_\_\_\_\_  
Nome  
Matricula

\_\_\_\_\_  
Nome  
Matricula

\_\_\_\_\_  
Nome  
Matricula

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronica/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1 X912W.





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 11 DO CONTRATO**

**DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA**

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/201\_\_ – TJCE

**DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA**

.....(nome da empresa licitante), CNPJ nº, sediada em.....(endereço completo), declara ter conhecimento do serviço a ser prestado através do Edital e seus Anexos, dispensando a necessidade da vistoria “in loco” prevista. Declara, ainda, que se responsabiliza pela dispensa e por situações supervenientes. Declaro que me foi dado acesso às dependências do referido edifício, através de cláusula expressa no Edital e anexos, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Local e data

Nome:

RG:

CPF:

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 12 DO CONTRATO**

**DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS**

**PATRIMONIAIS/AUTORAIS**

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/201\_\_ – TJCE

**DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA**

.....(nome da empresa licitante), CNPJ nº, sediada em.....(endereço completo), declara ter conhecimento do serviço a ser prestado através do Edital e seus Anexos, dispensando a necessidade da vistoria “in loco” prevista. Declara, ainda, que se responsabiliza pela dispensa e por situações supervenientes. Declaro que me foi dado acesso às dependências do referido edifício, através de cláusula expressa no Edital e anexos, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Local e data

Nome:

RG:

CPF:

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 13 DO CONTRATO**

**INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**

**1. Indicadores do Serviço de Desenvolvimento de Novos Sistemas e Sustentação de Sistemas Legados**

1.1. Os indicadores incidirão sobre o valor global definido através do somatório das Ordens de Serviço, considerando a execução de todas as Unidades de Serviço Técnico de Rotina (UST-RT) solicitadas no mês de referência.

1.2. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 10% (dez por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de sanar as ocorrências que impactem na qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo de possível aplicação de sanções administrativas.

1.3. Não entrarão para o cálculo dos indicadores os itens de cada indicador, que possuem justificativas e essas forem aceitas pela área responsável do TJCE.

<b>Nome</b>	Índice de Desempenho (Mensal)	
<b>Descrição</b>	A CONTRATADA deverá executar a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) solicitada pelo TJCE na Ordem de Serviço (OS)	
<b>Medição</b>	Relação da quantidade mínima de USTs solicitadas (considerando 8 USTs por tarefa) versus a quantidade de USTs efetivamente executadas (considerando todas as OSs Padrão e Oss Complementar) pela CONTRATADA no mês de referência da medição.  Obs: devem ser desconsideradas para cálculo da quantidade mínima de USTs solicitadas as tarefas suspensas temporariamente durante o período, desde que acordado previamente entre a CONTRATADA e o TJCE.  Cálculo: $ID = 100 * (USTs\ executadas / USTs\ solicitadas)$ .	
<b>Meta</b>	Executar 100% das USTs solicitadas.	
<b>Ocorrência</b>	USTs não executadas	
<b>Nome</b>	<b>Intervalo</b> <b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Caso $ID < 100\%$ , $Glosa = 100\% - ID$	<b>5,00%</b>

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronica/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

<b>Nome</b>	Índice de Chamados de Manutenção Corretiva Reabertos (Mensal)	
<b>Descrição</b>	A CONTRATADA deverá garantir a qualidade no atendimento dos chamados de manutenção corretiva medindo o índice de chamados reabertos por motivos de não correção da funcionalidade impactada ou execução incompleta.	
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável do TJCE, através dos registros nas ferramentas indicadas pelo TJCE.  Cálculo: $((A-D)/(B+C)) * 100$  A = Total de chamados Reabertos no Mês.  B = Total de chamados Registrados no Mês.  C = Total de chamados Registrados em Meses Anteriores que permanecem não resolvidos.  D = Total de chamados Reabertos no Mês e Justificados.	
<b>Meta</b>	Menor ou igual a 5% (cinco por cento).	
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.	
<b>Nome</b>	<b>Intervalo</b> <b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Maior que 5% (cinco por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	<b>2,00%</b>
	Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento)	<b>3,00%</b>
	Maior que 7% (sete por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	<b>4,00%</b>
	Maior que 8% (oito por cento)	<b>5,00%</b>

<b>Nome</b>	Índice de Desconformidade dos Produtos entregues	
<b>Descrição</b>	A CONTRATADA deverá garantir qualidade da entrega da documentação produzida obedecendo aos padrões definidos pelo TJCE.	
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável do TJCE, através da validação do registro da solução adotada nos chamados atendidos, incluindo a documentação das demandas de construção de programas, sistemas ou manutenções solicitadas, conforme padrões definidos pelo TJCE.  Cálculo: $(A/B) * 100$  A = Total de chamados com registo ou documentação apresentanda em desconformidade no Mês.  B = Total de Total de chamados encerrados no Mês.	

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronicahttps://validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

<b>Meta</b>	Menor ou igual a 10% (dez por cento).	
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.	
<b>Nome</b>	<b>Intervalo</b> <b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	<b>2,00%</b>
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 18% (dezoito por cento)	<b>3,00%</b>
	Maior que 18% (dezoito por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	<b>4,00%</b>
	Maior que 20% (vinte por cento)	<b>5,00%</b>

## 2. Indicadores dos Serviços eventuais sob demanda

2.1. Os indicadores incidirão sobre o valor de cada Ordem de Serviço encerrada no mês de referência.

2.2. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 10% (dez por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de sanar as ocorrências que impactem na qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo de possível aplicação de sanções administrativas

2.3. Não entrarão para o cálculo dos indicadores os itens de cada indicador, que possuírem justificativas e essas forem aceitas pela área responsável do TJCE.

<b>Nome</b>	Índice de Eficiência de Cumprimento do Prazo por Ordem de Serviço
<b>Descrição</b>	A CONTRATADA deverá garantir a entrega do Produto conforme prazos definidos na Ordem de Serviço.
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável do TJCE, através da validação das Ordens de Serviço entregues pela CONTRATADA no mês de referência.  Cálculo: $[1 - (A / B)] * 100$  A = Tempo Previsto para entrega da OS.  B = Tempo Realizado pela CONTRATADA.  Para efeito de cálculo será considerado o último evento de aceite e o último evento de finalização da Entrega.
<b>Meta</b>	Menor ou igual a 10% (dez por cento).
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelettronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nome	Intervalo	
	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Faixas de Ajuste no Pagamento	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	2,00%
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 18% (dezoito por cento)	3,00%
	Maior que 18% (dezoito por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	4,00%
	Maior que 20% (vinte por cento)	5,00%

Nome	Índice da Quantidade de Devoluções Máximas por Entrega da Ordem de Serviço	
Descrição	A CONTRATADA deverá garantir quantidade máxima de tentativas para obtenção de aceite para uma entrega de uma OS, em função do tamanho da Entrega.	
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável do TJCE, através da validação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.  Cálculo: $DMOS = [A + (B / 3)] / C$  A = Quantidade de Devoluções de Entregas Mês.  B = Quantidade de Devoluções de Entregas das Fases de Documentação no Mês.  C = Esforço OS	
Meta	Menor ou igual a 0,02.	
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.	
Nome	Intervalo	
	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Faixas de Ajuste no Pagamento	Maior que 0,02 e menor ou igual a 0,1	2,00%
	Maior que 0,1 e menor ou igual a 0,2	3,00%
	Maior que 0,2 e menor ou igual a 0,3	4,00%
	Maior que 0,3	5,00%

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

# PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes. O documento eletrônico é garantido pela medida provisória 2200-2, de 24 de agosto de 2001, que estabelece que todo documento em forma eletrônica tem assegurada a autenticidade, integridade e validade jurídica desde que utilize certificados digitais padrão ICP-Brasil.

Data de emissão do Protocolo: 18/05/2021

## Dados do Documento

Tipo de Documento Contrato  
Referência Contrato TJCE  
Situação Vigente / Ativo  
Data da Criação 18/05/2021  
Validade 18/05/2021 até Indeterminado  
Hash Code do Documento FF91A4DB8C0B864117448C17BF013C626EFD26DEA27A8DC7854F7DB7D36F30D5

## Assinaturas / Aprovações

**Papel (parte)** Aprovação - AJ  
**Relacionamento** 01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL

Representante	CPF
<b>Cristiano Fraga Tutikian</b>	702.003.270-20
<b>Ação:</b> Aprovado em 18/05/2021 11:36:37	<b>IP:</b> 186.220.11.30
<b>Info.Navegador</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:88.0) Gecko/20100101 Firefox/88.0	
<b>Localização</b>	
<b>Tipo de Acesso</b>	

**Papel (parte)** Representantes  
**Relacionamento** 01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL

Representante	CPF
<b>Fabio Dias Folchetti</b>	278.889.418-00
<b>Ação:</b> Assinado em 18/05/2021 12:13:01 com o certificado ICP-Brasil Serial - 6EACAF201486BFDC7993EA41F490FC00	<b>IP:</b> 2804:431:c7ca:1845:4448:c42c:77d8:be74
<b>Info.Navegador</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; WOW64; Trident/7.0; rv:11.0) like Gecko	
<b>Localização</b>	
<b>Tipo de Acesso</b> Normal	

Representante	CPF
<b>Alceu Di Biase Gonçalves</b>	917.338.476-34
<b>Ação:</b> Assinado em 18/05/2021 11:49:49 com o certificado ICP-Brasil Serial - 019DD88B9BBF6B2972C9A107DEC1AB52	<b>IP:</b> 2804:1b1:8886:a1a6:7466:3273:f3f6:781d
<b>Info.Navegador</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; WOW64; Trident/7.0; rv:11.0) like Gecko	
<b>Localização</b>	
<b>Tipo de Acesso</b> Normal	

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/proceletronico/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO CEARA e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1 X912W.

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento podem ser verificadas através do endereço eletrônico <https://www.documentoeletronico.com.br/procelectronicahttps/validardocumentoscontent.aspx>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW**



Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

Documento assinado eletronicamente. Verificação no site <https://www.documentoeletronico.com.br/procelectronicahttps/validardocumentoscontent.aspx> através do código XZCTT-VZJCX-FGZSZ-ACFJW

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO CEARA e MARIA NAILDE PINHEIRO NOGUEIRA e DENISE MARIA NOROES OLSEN. Data da última assinatura: 19/05/2021 às 09:27:34. Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site <http://portaladmin.tjce.jus.br/atendimento> e informe o processo 8520080-46.2020.8.06.0000 e o código CA1X912W.