



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

AQSETIN2022019 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível), sob demanda, de forma emergencial, durante o período de 01 (um) ano, podendo ser rescindido a qualquer momento após conclusão da licitação prevista no Processo Administrativo de número 8509158-72.2022.8.06.0000.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Quantitativo

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento de solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	UST-SCB	27.456
2	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	UST-SCA	25.344
3	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	UST-SCB-EX	120
4	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	UST-SCA-EX	120

2.2. Motivação

2.2.1.1. Necessidade manter as atividades de resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos através da continuidade da prestação de serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas de forma emergencial até finalização do processo licitatório atualmente em curso instruído através do Processo Administrativo Nº 8509158-72.2022.8.06.0000, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

2.3. Objetivos da Contratação

2.3.1. Manter os sistemas do TJCE em plena operação, restaurando-lhes o funcionamento adequado quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários.

2.4. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

2.4.1. Manter a gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE e melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2.4.2. Manter a eficiência na gestão de serviços de TI.

2.5. Natureza do Objeto

2.5.1. Verifica-se que os serviços de Suporte técnico de 3º nível em sistemas são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal Nº 10.520/2002.

2.5.2. Verifica-se também que os serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas constituem demanda de caráter contínuo, uma vez que está vinculada à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI. Portanto, a necessidade de o TJCE dispor de serviço de Suporte 3º nível Sistemas renova a cada ano, o que remete ao entendimento de caracterização de prestação continuada, ensejando a contratação emergencial dos serviços essenciais ao funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Ceará até a conclusão do procedimento licitatório em trâmite através do Processo Administrativo Nº 8509158-72.2022.8.06.0000.

2.5.3. Não farão parte da pesquisa de mercado empresas cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da contratada que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade.

2.5.4. Não farão parte da pesquisa de mercado empresas baseadas em consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a

ser contratado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação, o que não se aplica ao presente caso.

2.6. Levantamento das alternativas

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

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

Solução 3 – Serviço de Sustentação e Desenvolvimento de sistemas			
Entidade	TJCE, empresas de mercado		
Descrição	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível), sob demanda, de forma emergencial, conforme as especificações descritas neste documento, durante o período de 01 (um) ano, podendo ser rescindido a qualquer momento após conclusão da licitação prevista no Processo Administrativo de número 8509158-72.2022.8.06.0000.		
Fornecedor	Lampfit, CWI, FSBR, Wipro	Valor	R\$

2.6.1. Análise Financeira da SOLUÇÃO 3

PROPOSTA LAMPFIT SOLUTIONS TECNOLOGIA LTDA					
Id	Objeto	UN	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
1	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa	UST-SCB	27.456	R\$ 133,40	R\$ 3.662.630,40
2	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta	UST-SCA	25.344	R\$ 166,00	R\$ 4.207.104,00
3	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa - Horário Excepcional	UST-SCB-EX	120	R\$ 171,70	R\$ 20.604,00
4	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta - Horário Excepcional	UST-SCA-EX	120	R\$ 216,50	R\$ 25.980,00
TOTAL					R\$ 7.916.318,40

PROPOSTA CWI SOFTWARE LTDA					
-----------------------------------	--	--	--	--	--

Id	Objeto	UN	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
1	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa	UST-SCB	27.456	R\$ 180,00	R\$ 4.942.080,00
2	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta	UST-SCA	25.344	R\$ 220,00	R\$ 5.575.680,00
3	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa - Horário Excepcional	UST-SCB-EX	120	R\$ 315,00	R\$ 37.800,00
4	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta - Horário Excepcional	UST-SCA-EX	120	R\$ 330,00	R\$ 39.600,00
TOTAL					R\$ 10.595.160,00

PROPOSTA FSBR – Fábrica de Software do Brasil Ltda					
Id	Objeto	UN	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
1	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa	UST-SCB	27.456	R\$ 144,25	R\$ 3.960.402,25
2	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta	UST-SCA	25.344	R\$ 179,50	R\$ 4.549.141,56
3	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa - Horário Excepcional	UST-SCB-EX	120	R\$ 185,66	R\$ 22.279,11
4	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta - Horário Excepcional	UST-SCA-EX	120	R\$ 234,10	R\$ 28.092,17
TOTAL					R\$ 8.559.915,09

MELHOR PROPOSTA DE PREÇOS					
PROPOSTA WIPRO DO BRASIL SERVIÇOS LTDA					
Id	Objeto	UN	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
1	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa	UST-SCB	27.456	R\$ 87,65	R\$ 2.406.518,40
2	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta	UST-SCA	25.344	R\$ 113,05	R\$ 2.865.139,20
3	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Baixa - Horário Excepcional	UST-SCB-EX	120	R\$ 131,48	R\$ 15.777,60
4	Serviço Suporte à Sistemas de Complexidade Alta - Horário Excepcional	UST-SCA-EX	120	R\$ 169,58	R\$ 20.349,60
TOTAL					R\$ 5.307.784,80

OBS: A proposta mais vantajosa foi apresentada pela empresa que atualmente presta os serviços através do contrato N° 102/2019, considerando os aspectos técnicos e financeiros. Conforme informado no item 5.2.2 a empresa hora contratada recusou a prorrogação do referido contrato, alegando o aumento nos custos decorrentes da alta demanda do mercado por profissionais de TI,

porém manifestou interesse em participar de uma contratação emergencial em virtude da readequação dos serviços e seus respectivos valores. Ocorre que as demais empresas consultadas apresentaram valores superiores em decorrência dos prazos exíguos para contratação dos profissionais, dificuldade para seleção de profissionais em virtude do mercado de TI estar bastante aquecido, impossibilidade de continuidade dos serviços por prazo indeterminado, vigência da contratação curta (somente até a finalização de um novo processo licitatório), implicando em custos elevados para selecionar e manter uma equipe de forma temporária. Ademais a permanência da empresa atualmente contratada trará estabilidade nos serviços técnicos, visto a continuidade de equipe já familiarizada com os diversos sistemas do TJCE, não havendo necessidade de repasse de conhecimentos para uma nova empresa em curtíssimo espaço de tempo, observando que, quando da finalização da nova contratação, a transição contratual ocorrerá sem risco de descontinuidade dos serviços.

2.7. Referência aos estudos preliminares

2.7.1. O resultado da realização dos Estudos Preliminares encontram-se apresentados através dos seguintes documentos acostados aos autos: Estudos Técnicos Preliminares e Plano de Riscos.

2.8. Alinhamento estratégico

2.8.1. Relação dos objetivos estratégicos a serem favorecidos pela contratação:

ID	Objetivo Estratégico Institucional	ID	Objetivos de Contribuição da Setin
01	Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital	01	Desenvolver soluções inovadoras, amigáveis e eficazes de TIC para a transformação digital.
		02	Proporcionar a integração dos sistemas institucionais e das demais soluções de TIC internamente e com órgãos e instituições parceiros.
02	Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação	01	Prover soluções de inteligência de dados para subsidiar a gestão institucional.
		02	Proporcionar segurança, disponibilidade e confiabilidade dos sistemas.

2.9. Justificativa da Solução Escolhida

2.9.1. O TJCE celebrou o contrato N° 102/2019 para a prestação de serviços técnicos continuados de análise, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas de sistemas, cuja vigência encerra-se em dezembro de 2022. Para atender a esses serviços foram contratados 27.456 USTs para o perfil SCB (Tarefas de Complexidade Baixa) e 25.344 para o perfil SCA (Tarefas de Complexidade Alta) por um período de 12 meses.

2.9.2. O contrato N° 102/2019, que se encerra em 05 dezembro de 2022, contempla atualmente 25 prestadores de serviço vinculados. Após questionamento à empresa WIPRO solicitando o aceite da mesma para prorrogação do contrato, fomos informados que não havia interesse da empresa na renovação. Fizemos um novo questionamento, desta vez para uma prorrogação de 06 meses, visando concluir o processo licitatório atualmente em curso instruído através do Processo Administrativo N° 8509158-72.2022.8.06.0000, ocasião em que recebemos uma nova negativa e a empresa já informou que não poderá renovar por mais nenhum período. Estas

comunicações estão registradas no Processo Administrativo 8513697-81.2022.8.06.0000.

- 2.9.3. O contrato Nº 102/2019 trata do suporte especializado de 3º nível dos cerca de 120 sistemas mantidos pelo TJCE e que atualmente estão em ambiente de produção. Dentre estes podemos citar o Portal Internet, o Sistema de Precatórios, Sistema de Avaliação de Desempenho, Sistema de Alvará Eletrônico, Sistema de Correições, Sistema de Consulta Processual Unificada, Selo Digital, Aplicativo TJCE Mobile, Sistema Unificado do Fermoju, dentre outros.
- 2.9.4. A equipe alocada no contrato atente, anualmente, cerca de 9.800 chamados e cerca de 1.100 processos administrativos que tratam de demandas de suporte.
- 2.9.5. O Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas visa garantir o pleno funcionamento quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, portanto trata-se de serviço essencial para manutenção das atividades administrativas e judiciais do Poder Judiciário. Vários sistemas implementam serviços totalmente digitais, portando sua paralisação implicaria na interrupção completa das atividades necessárias à continuidade do serviço público.
- 2.9.6. Citamos como exemplo o Sistema de Controle de Processos Administrativos – CPA, que controla a tramitação de todos os processos administrativos do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Quando ocorre qualquer incidente no sistema apresentado na tramitação dos processos, sigilo, assinatura, dentre outros, o Serviços contratados cuida de restabelecer a operação normal do sistema. Sistemas críticos, como o controle dos selos digitais, necessitam de atendimento tempestivo quando ocorrerem falhas na emissão de selos, mantendo o serviço disponibilizados para todos os cartórios do Estado do Ceará. A descontinuidade dos serviços prestados ocasionaria a paralisação parcial ou total das atividades associadas aos mais diversos sistemas, pois não há equipe disponível na SETIN para tratar dos 9.800 chamados mensais.
- 2.9.7. O cenário considerando a absorção da demanda sem contratação de serviço de fornecedores, foi avaliado mas constatado como inviável por falta de disponibilidade de mão de obra interna, uma carência dentro da área de TI do TJCE, carência de profissionais em quantidade suficiente para atender a carga de demandas. Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:
 - 2.9.7.1. Incapacidade de remanejamento de servidores para esta solução pois todo o quadro atual já se encontra alocado em outras atividades;
 - 2.9.7.2. Falta de perspectiva de novas vagas para servidores da área de tecnologia da informação proporcionais à demanda de suporte aos sistemas do TJCE.
 - 2.9.7.3. A equipe atualmente alocada pela Contratada na prestação dos serviços já não é suficiente para a carga de demanda atual, onde há cerca de 600 chamados represados na fila de atendimento e, destes, mais de 200 estão com atraso na prestação dos serviços.

- 2.9.8. A ampliação do quadro efetivo da SETIN para execução das atividades se torna inviável em função da impossibilidade do acréscimo de 25 servidores até o encerramento do contrato.
- 2.9.9. Constata-se através do Processo Administrativo Nº 8509158-72.2022.8.06.0000 que uma nova contratação para substituição do Contrato Nº 102/2019 iniciou preventivamente de forma tempestiva em maio de 2022. Ocorre que a publicação de normativos específicos para contratação de serviços de sustentação e desenvolvimento de sistemas, como a Portaria SGD/ME nº 5.651, de 28 de junho de 2022, que estabeleceu o modelo para a contratação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, ensejou a necessidade de revisão de todo o modelo de prestação de serviços previsto pela equipe de contratação, impactando no prazo para finalização do processo licitatório. O normativo recomenda modelos de contratação, inclusive por postos de trabalho, bem como a definição de uma série de indicadores para garantia de qualidade, produtividades e prazo. Para adequação ao novo modelo de contratação, está sendo implementado uma série de controles e indicadores nas ferramentas de gestão de demandas do TJCE e revisão do Processo de Desenvolvimento de Software para permitir o cadastramento, acompanhamento e extração desses novos controles e indicadores, que ocasionaram a postergação da conclusão da documentação para contratação de uma nova solução.
- 2.9.10. A solução mais eficiente para eliminar os riscos na paralisação dos serviços administrativos e judiciais executados com apoio dos sistemas de informação disponibilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, encontrada durante a realização dos estudos preliminares, trata de evitar a descontinuidade dos serviços prestados na sustentação dos sistemas em produção, considerando o encerramento iminente do contrato Nº 102/2019, através da realização de uma contratação emergencial dos serviços de Suporte de 3º Nível Sistemas, até a conclusão do processo licitatório que está em curso no Processo Administrativo Nº 8509158-72.2022.8.06.0000.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. Descrição

- 3.1.1. O serviço de Suporte de 3º Nível em Sistemas compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.
- 3.1.2. Os serviços deverão ser prestados utilizando a plataforma tecnológica implementada pelo CONTRATANTE em seus sistemas, conforme descrito no Anexo 04 – Plataforma Tecnológica. É importante citar que as tecnologias podem ser alteradas de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

- 3.1.3. A descrição das Tarefas/Atividades a serem realizadas pela CONTRATADA estão definidas no item 3.1.10.
- 3.1.4. Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.
- 3.1.5. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, as tarefas poderão sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 3.1.6. A CONTRATADA deverá prover a execução dos serviços para os sistemas instalados e em execução em ambiente de produção do CONTRATANTE, objetivando mantê-los em constante operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho, ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:
- 3.1.6.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;
- 3.1.6.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;
- 3.1.6.3. Realizar a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu perfeito funcionamento, apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do TJCE possa registrar e classificar os chamados dos usuários dos sistemas e realizar atendimento de terceiro nível dos incidentes, dentre outros.
- 3.1.7. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente. Posteriormente, a CONTRATADA deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.
- 3.1.8. Sempre que demandados pelo TJCE, os serviços prestados deverão atender:
- 3.1.8.1. 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).
- 3.1.8.2. Os requisitos da Portaria No 253, DE 18 de Novembro de 2020, que institui os critérios e diretrizes técnicas para o processo de desenvolvimento de módulos e serviços na Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br.
- 3.1.8.3. As normas e os padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

3.1.8.4. 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 World Wide Web Consortium (W3C).

3.1.8.5. Diretrizes definidas pelos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal.

Os padrões definidos no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).

3.1.9. **Priorização de Incidentes Críticos:**

3.1.9.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando a assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA deverá executar os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE que visam assegurar:

3.1.9.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;

3.1.9.1.2. O envolvimento da equipe de TI do CONTRATANTE, bem como especialistas da CONTRATADA, no tratamento do incidente;

3.1.9.1.3. A definição de uma Política de Comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta Administração.

3.1.10. **Requisição de serviço**

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

3.1.10.2. Caberá ao CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

3.1.11. Das tarefas a serem realizadas

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

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

Incidentes e Requisições	<p>corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, dentre outras.</p> <p>Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas.</p> <p>Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retornando a demanda para a equipe que a atendeu.</p>
--------------------------	---

3.1.11.2. Atividades

3.1.11.2.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.

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

SCA de Suporte a Sistemas
<p>Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:</p> <p>Grupo de Suporte a Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar, identificar e encaminhar soluções para incidentes de sistemas; • Definir procedimentos de atendimento de suporte a sistemas; • Encaminhar alterações nos sistemas para resolução definitiva dos problemas identificados no atendimento dos incidentes. • Parametrizar sistemas, adequando-os aos processos de negócio; • Monitorar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas; • Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços; • Realizar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas. <p>Grupo de Adequação de Sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio; • Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas; <p>Grupo de Métricas de Sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensurar o tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE; • Conferir planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP); • Elaborar pareceres técnicos referentes à métricas de software; • Realizar aferição de qualidade nos sistemas. <p>Grupo de Testes de Sistemas</p>

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

Grupo de Arquitetura de Sistemas

- Definir e implementar padrões de desenvolvimento de software;
- Desenvolver componentes de software;
- Indicar pontos potenciais de reutilização de código dentro do sistema.

SCB de Suporte a Sistemas

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

Grupo de Suporte a Incidentes

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

Grupo de Adequação de Sistemas

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

Grupo de Métricas de Sistemas

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

Grupo de Testes de Sistemas

- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

3.1.11.3. Dos Perfis e da Qualificação Profissional da Equipe da CONTRATADA

TAREFAS DE ROTINA – SCA de Suporte a Sistemas
Qualificação exigida para a execução das tarefas
<p>ESCOLARIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência de, no mínimo, vinte e quatro meses em suporte a sistemas. • Experiência de, no mínimo, doze meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.
TAREFAS DE ROTINA – SCB de Suporte a Sistemas
Qualificação exigida para a execução das tarefas
<p>ESCOLARIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possuir nível superior completo ou em andamento na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC. • Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência de, no mínimo, doze meses em suporte a sistemas. • Experiência de, no mínimo, seis meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

3.1.12. Forma de Execução do Serviço

3.1.12.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços, distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos necessários.

3.1.12.1.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento descrito em Ordens de Serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função dos serviços efetivamente prestados confrontados com o cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos.

3.1.12.1.3. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CONTRATANTE, bem como de atendimentos realizado sob demanda.

3.1.12.1.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a

efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato.

3.1.12.1.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de manutenção e configuração de equipamentos e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

3.1.12.1.6. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

3.1.12.1.7. Os recursos humanos disponibilizados para prestação dos serviços poderão ser compartilhados pela CONTRATADA para execução simultânea de outros contratos, porém tal compartilhamento não poderá ser realizado quando seus colaboradores estiverem prestando os serviços nas dependências do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos humanos necessários para prestação dos serviços sejam alocados durante todo o período e com os perfis definidos nas Ordens de Serviço.

3.1.13. Do local e horário da prestação dos serviços

3.1.13.1. Os serviços deverão estar disponíveis de forma remota, durante o horário padrão estabelecido em dias de expediente forense, das 08 às 18 horas.

3.1.13.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA os equipamentos e softwares utilizados pela equipe técnica, considerando a forma de trabalho remota.

3.1.13.3. Não haverá expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais, durante o recesso natalino compreendido entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, bem como nas datas determinadas pela Presidência do Tribunal de Justiça, formalizadas através de portaria publicada no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme item 3.1.12.1, os serviços somente deverão estar disponíveis em dias de expediente forense.

3.1.13.4. Será considerado como horário excepcional os finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local onde os serviços foram executados) e os dias úteis entre 18h01min e 07h59min do dia seguinte.

3.1.13.5. O TJCE poderá demandar a execução de serviços extraordinários em horários diferentes do

horário padrão através da emissão de Ordem de Serviço Extra, contendo o detalhamento necessário, incluindo o horário para prestação dos serviços.

3.1.13.5.1. As Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional serão demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX.

3.1.13.5.2. As Ordens e Serviço Extra serão explicitamente autorizadas pelo TJCE.

3.1.13.5.3. De comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, as Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional poderão ser demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

3.1.13.6. Caso ocorra a interrupção dos serviços por períodos inferiores a duas horas no decorrer da execução diária de uma tarefa demandada através de Ordem de Serviço Padrão, será facultado ao gestor da unidade onde o serviço for prestado autorizar a CONTRATADA complementar a execução das Unidades de Serviço, prevista para execução no dia, em horário diverso do definido no item 3.1.12.1. 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.

3.1.13.7. A CONTRATADA poderá solicitar a emissão de Ordem de Serviço Extra, em horário diferente do horário padrão, visando complementar o quantitativo mensal previsto para execução dos serviços, considerando fatores supervenientes que impediram a execução completa da tarefa durante o expediente forense. A Ordem de Serviço Extra complementar deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Nesse caso os serviços serão demandados utilizando as Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

3.1.14. Da Forma de medição dos Serviços

3.1.14.1. 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 pré-estabelecidos.

3.1.14.2. Para a prestação dos Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível em sistemas, as medições serão realizadas mensalmente, considerando o nível de complexidade e horário de prestação dos serviços: SCA (Serviço de Complexidade Alta), SCB (Serviço de Complexidade Baixa), SCA-EX (Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional) e SCB-EX (Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional).

3.1.14.3. A Tarefa corresponde a quantidade estimada de 176 (cento e setenta e seis) UTSS mensais de

- prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 8 (oito) USTs diárias de prestação de serviço para cada tarefa.
- 3.1.14.4. Para cada tarefa será atribuída uma complexidade estabelecida através da qualificação técnica exigida para sua execução, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritos no item 3.1.10.
- 3.1.14.5. Os colaboradores da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.
- 3.1.14.6. A CONTRATADA deverá alocar os recursos humanos necessários para atender cada tarefa considerando a complexidade, grupo de atividades, e a quantidade de USTs diárias previstas para execução dos serviços. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser cadastrados previamente na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. No momento da prestação dos serviços os colaboradores devem ser associados na ferramenta à tarefa que executarão para registro de suas atividades, a fim de cumprir a Ordem de Serviço.
- 3.1.14.7. O quantitativo de Unidades de Serviço Técnico total prevista 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.
- 3.1.14.8. 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.
- 3.1.14.9. 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.
- 3.1.14.10. No caso de falha ou indisponibilidade da Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços acompanhada de declaração do gestor da unidade do TJCE onde o serviço for prestado para fins de evidência da execução do serviço.
- 3.1.14.10.1. Caso ocorra falha no registro da requisição de serviço por parte da CONTRATADA, será facultado, à Gerência de Sistemas do TJCE, emitir declaração para fins de evidência da execução do serviço, cabendo à CONTRATADA apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços.
- 3.1.14.11. Ao final de cada mês, a medição será realizada de acordo com o somatório das USTs consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês,

confrontadas com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

3.1.14.12. O cálculo da quantidade de USTs executadas para cada tarefa será obtido através do horário de abertura e fechamento da requisição de serviço na ferramenta de Service Desk do TJCE, considerando que haverá uma interrupção do serviço de uma hora durante o período de execução da requisição.

3.1.14.13. O valor mensal total referente aos serviços prestados será a base sobre a qual serão aplicados os índices de atendimento aos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

3.1.14.14. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses, de USTs de Complexidade Baixa e Complexidade Alta:

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	2.288	27.456
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	2.112	25.344

3.1.14.15. A quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

3.1.14.16. Mensalmente, a CONTRATADA fará o ajuste no Relatório Gerencial de Serviços, excluindo as Unidades de Serviço Técnico que extrapolarem a quantidade diária definida nas Ordens de Serviço para cada tarefa de rotina.

ESTIMATIVA MENSAL DE USTs			
Tarefa	Quantidade Mensal de Tarefas	Quantidade Mensal de USTs por Tarefa	Quantidade Total de USTs
SCB de Suporte Sistemas de Informação	13	176	2.288
Quantidade Mensal Total de UST-SCBs			2.288
SCA de Suporte Sistemas de Informação	12	176	2.112
Quantidade Mensal Total de UST-SCA			2.112

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

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

3.1.14.18. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa executada em horário excepcional foram estimados tomando por base o histórico da prestação dos serviços registrados Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes

3.1.15. Dos valores de referência

3.1.15.1. Para as Unidades de Serviço Técnico (UST) utilizadas para mensurar os serviços, a previsão de custo para o cálculo das unidades de referência deverá se basear considerando horas x homens.

3.1.15.2. Considerando que a presente contratação ocorrerá de forma emergencial, a CONTRATADA deverá, no mínimo, assinar a CTPS dos colaboradores com o salário-base atualmente praticado no Contrato N° 102/2019. Desta forma, o valor mínimo do salário-base do profissional disponibilizado para prestação dos serviços deverá observar na elaboração das planilhas de preços, os valores mínimos abaixo relacionados, estabelecidos sem os benefícios, a fim de se criarem condições propícias ao bom andamento dos serviços, contribuindo para a sua eficiência:

Categoria do Serviço	Unidade de Referência	Valor Mínimo do Salário-base
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	R\$ 5.199,89
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	R\$ 6.642,47

3.1.15.3. A proponente deverá informar em sua proposta de preços a Convenção Coletiva de Trabalho utilizada como referência para cálculo da composição de custos e formação de preços, adstrita à base territorial de sindicato cearense, bem como apresentar planilha de custos e formação de preços padrão com base na Instrução Normativa N°5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

3.1.15.4. O salário-base apresentado na proposta de preços deverá ser obrigatoriamente considerados

como o mínimo a ser praticado durante toda a vigência do contrato, observando as alterações decorrentes das Convenções Coletivas de Trabalho.

3.1.15.5. Os valores mínimos do salário-base apresentados na proposta de preços devem ser corrigidos pela CONTRATADA sempre que ocorrer celebração de nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho a partir do oferecimento da proposta.

3.1.16. Da Forma de Oficialização da Demanda

3.1.16.1. Os Ordens de Serviço serão classificadas:

3.1.16.1.1. Ordem de Serviço Padrão executada em horário padrão para tarefas de rotina;

3.1.16.1.2. Ordem de Serviço Extra executada em horário diverso do horário padrão para demandas não previstas nas rotinas diárias.

3.1.16.2. A execução das tarefas/atividades será sempre precedida da emissão de Ordem de Serviço (OS), contendo no mínimo: tipo da Ordem de Serviço, identificação do serviço, descrição do serviço, horário de prestação dos serviços, período para a execução do serviço, quantitativo de tarefas, complexidade e grupo de atividades para cada tarefa, quantitativo diário autorizado (mínimo e máximo) e total estimado de USTs por tarefa, prazo para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias.

3.1.16.3. A Ordem de Serviço (OS) será emitida, assinada e autorizada pelos Fiscais do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

3.1.16.4. Toda Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;

3.1.16.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviços;

3.1.16.6. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a Ordem de Serviço é emitida pelo TJCE; durante a execução – com o acompanhamento e supervisão dos Fiscais do Contrato; e ao término da execução ou do mês de referência – com o fornecimento de “Relatório Gerencial de Serviços” pela CONTRATADA e atesto do mesmo pelos Fiscais do Contrato;

3.1.16.7. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados em ferramentas indicadas pelo TJCE, conforme procedimentos definidos pelo TJCE;

3.1.16.8. As Ordens de Serviço Padrão deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual, vinculado ao período necessário

para conclusão da licitação prevista no Processo Administrativo de número 8509158-72.2022.8.06.0000.

3.1.16.9. As Ordens de Serviço Extra com prazo determinado, sendo o período de início e término da execução dos serviços estabelecido dentro do mês de referência.

3.1.16.10. Quando da alteração de uma Ordem de Serviço Padrão em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.

3.1.16.11. 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, 05 (cinco) dias de antecedência, devendo alterar a ordem de serviço em execução.

3.1.16.11.1. Por se tratar de uma contratação emergencial, visando garantir a transição para o novo contrato previsto no Processo Administrativo de número 8509158-72.2022.8.06.0000, as Ordens de Serviço poderão ser reduzidas progressivamente após assinatura do novo contrato em qualquer quantitativo, conforme a conveniência do CONTRATANTE.

3.1.17. **Do Recebimento do Serviço**

3.1.17.1. 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.

3.1.17.2. 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.

3.1.17.3. O Relatório Gerencial de Serviços para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços será gerado a partir dos dados fornecidos por ferramenta indicada pelo TJCE.

3.1.17.4. 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.

3.1.17.5. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto ao TJCE.

3.1.17.6. 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.

3.1.17.7. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser

apresentadas as Ordem de Serviços emitidas e assinadas e demais documentos técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço.

3.1.17.8. Após a apuração dos níveis de serviços exigidos e de cálculo do pagamento devido, o TJCE realizará o recebimento definitivo dos serviços.

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

3.1.18.1. Para o acompanhamento e a avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo

3.1.18.2. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

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

3.1.18.4. A análise dos resultados destas avaliações pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

3.1.18.5. Não haverá incidência de redutores na fatura, advertências ou penalizações durante o período de 60 (sessenta) dias contados a partir do início da execução da primeira Ordem de Serviço, porém os indicadores deverão ser devidamente apurados. Esse período será considerado como estabilização do serviço.

3.1.18.6. Os indicadores incidirão sobre o valor global mensal definido através do somatório das Ordens de Serviço, considerando a execução de todas as Unidades de Serviço Técnico solicitadas no mês de referência.

3.1.18.7. INDICADOR 1: EFETIVIDADE

Nome	Efetividade no atendimento dos serviços (Mensal)
Descrição	Os incidentes e requisições de serviço encaminhados pelo CONTRATANTE deverão ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do mês de referência.
Medição	Relação de atendimentos resolvidos versus os atendimentos encaminhados à CONTRATADA no mês de referência da medição. Cálculo: $100 * (\text{chamados resolvidos} / \text{chamados encaminhados})$.
Meta	90% de efetividade.

Ocorrência	Não cumprimento da efetividade estabelecida.	
Nome	Intervalo	Percentual de Glosa
Índice de Efetividade (mensal)	Acima de 90,00%	0%
	de 90% até 80,00%	3%
	Abaixo de 80,00%	5%

3.1.18.8. INDICADOR 2: DESEMPENHO

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

3.1.18.9. Percentual máximo de glosas (10%)

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

da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas

3.1.19. Requisitos de Segurança da Informação

- 3.1.19.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos, bem como executar os serviços com base nas boas práticas de segurança da informação.
- 3.1.19.2. 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.
- 3.1.19.3. As atividades previstas neste Termo de Referência, executadas através de comunicação remota, deverão utilizar conexão segura entre a rede da Contratada e a do TJCE.
- 3.1.19.4. 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.
- 3.1.19.5. O acesso remoto aos ambientes do TJCE pela Contratada se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.
- 3.1.19.6. A Contratada deverá enviar, sempre que solicitado pelo TJCE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes do TJCE.
- 3.1.19.7. A Contratada terá acesso autorizado aos ambientes de teste, homologação e treinamento para todos os seus funcionários cadastrados.
- 3.1.19.8. O acesso ao ambiente de produção do TJCE deverá seguir os seguintes procedimentos:
 - 3.1.19.8.1. 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.
 - 3.1.19.8.2. O TJCE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, o TJCE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.
 - 3.1.19.8.3. A autorização formal do TJCE permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção.
 - 3.1.19.8.4. A CONTRATADA terá acesso remoto ao ambiente de infraestrutura do TJCE, somente por meio de usuário específico e com nível de acesso condizente com a justificativa apresentada pela CONTRATADA.
 - 3.1.19.8.5. A CONTRATADA responderá por quaisquer acessos de seus funcionários ao ambiente de produção que não tenham sido expressamente autorizados pelo TJCE, assim como, desde que devidamente comprovados, por quaisquer prejuízos que seu acesso ao ambiente de

produção do TJCE vier a causar no funcionamento da Solução, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJCE.

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

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

4.1. Metodologia de Trabalho

4.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TJCE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços, distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos necessários.

4.1.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários. Por esse motivo, será exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento descrito em Ordens de Serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função dos serviços efetivamente prestados confrontados com o cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos.

4.1.3. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do TJCE, bem como de atendimentos realizado sob demanda.

4.1.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados nas ferramentas indicadas pelo TJCE, os quais serão utilizados para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato.

4.1.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir ao TJCE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de manutenção e configuração de equipamentos e demais documentos

produzidos no âmbito do contrato.

4.1.6. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

4.1.7. Os recursos humanos disponibilizados para prestação dos serviços poderão ser compartilhados pela CONTRATADA para execução simultânea de outros contratos, porém o compartilhamento recursos humanos não poderá ser realizado durante a execução da tarefa de rotina registrada nas Ordens de Serviço. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos humanos necessários para prestação dos serviços sejam alocados durante todo o período e com as atividades definidas nas Ordens de Serviço.

5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Papeis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscais Técnicos	Servidores indicados pela SETIN e nomeados através de portaria	<ol style="list-style-type: none">1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;3) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato);5) Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual;6) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;7) Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;8) Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas neste Termo de Referência, na proposta da CONTRATADA e no contrato;9) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;10) Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;11) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato;

			<p>12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>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.</p>
2	Fiscais Requisitante do Contrato	Servidores indicados pela SETIN e nomeados através de portaria	<p>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;</p> <p>2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>3) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>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;</p> <p>5) Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>6) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>7) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>8) Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>10) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
3	Fiscal Administrativo	Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI	<p>1) Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias decorrentes do contrato;</p> <p>2) Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>3) Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia contratual prevista no contrato.</p>
4	Gestor do Contrato	Secretaria de Tecnologia da Informação	<p>1) Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;</p> <p>2) Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos em conjunto com o Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante;</p>

		<p>3) Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;</p> <p>4) Relatar, por escrito, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;</p> <p>5) Comunicar à autoridade competente do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;</p> <p>6) Solicitar à CONTRATADA a substituição de empregado ou preposto da CONTRATADA e aprovar, previamente, mediante termo juntado ao processo, a substituição de iniciativa da CONTRATADA, quando assim exigir o contrato;</p> <p>7) Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado, obras, serviços e materiais;</p> <p>8) Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e economicidade administrativa de realizar-se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória;</p>
--	--	--

5.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.
- 5.2.3. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 5.2.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais
- 5.2.5. 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.
- 5.2.6. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- 5.2.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados.
- 5.2.8. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados.
- 5.2.9. 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.

5.2.10. 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.

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

5.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

5.3.1. Prestar os serviços contratados conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidos neste documento e respectivo Contrato.

5.3.2. 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.

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

5.3.4. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

5.3.5. 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 nas Atividades e Qualificações Profissionais.

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

5.3.7. 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.

5.3.8. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta Contratação Direta durante toda a vigência do Contrato.

5.3.9. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do TJCE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo TJCE.

5.3.10. 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.

- 5.3.11. 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.
- 5.3.12. 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.
- 5.3.13. 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.
- 5.3.14. 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.
- 5.3.15. 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.
- 5.3.16. 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.
- 5.3.17. 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, 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. Esta reunião ocorrerá por videoconferência.
 - 5.3.17.1. O preposto indicado pela CONTRATADA não poderá acumular de forma simultânea a prestação dos serviços de Suporte 3º Nível Sistemas mensurados em Unidades de Serviço Técnico.

- 5.3.18. 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.
- 5.3.19. 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.
- 5.3.20. Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao TJCE.
- 5.3.21. Atender, quando necessário, a necessidades eventuais demandadas através dos procedimentos de atendimento dos chamados técnicos em horários extraordinários, finais de semana ou feriados.
- 5.3.22. 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.
- 5.3.23. 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.
- 5.3.24. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 5.3.25. Garantir a remuneração de todos os colaboradores que estiverem a disposição da CONTRATADA para execução dos serviços, responsabilizando-se única e exclusivamente por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, observando de devida legislação para os serviços executados em horários extraordinários.
- 5.3.26. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao 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.

- 5.3.27. 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.
- 5.3.28. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.
- 5.3.29. 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.
- 5.3.30. 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.
- 5.3.31. 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.
- 5.3.32. 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.
- 5.3.33. 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.
- 5.3.34. 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.
- 5.3.35. Apresentar mensalmente ao TJCE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 5.3.36. 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.
- 5.3.37. 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.

- 5.3.38. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação.
- 5.3.39. 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.
- 5.3.40. Fornecer informações e esclarecimentos sobre seus profissionais, em no máximo 48 (quarenta e oito) horas a contar do envio da solicitação feita pelo TJCE.
- 5.3.41. 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 executarão 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.
- 5.3.42. 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 01 e o Termo de Ciência - Anexo 02.
- 5.3.43. 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.

5.4. 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 de Suporte 3º Nível Sistemas	Demandas registradas através de chamados técnicos e acompanhadas através de relatórios mensais de prestação de serviços.

5.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
Início da Prestação dos Serviços	Verificar se o início dos serviços ocorreu dentro do prazo definido em Contrato.

Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	No início da prestação dos serviços, e sempre que houver alteração na equipe de colaboradores da CONTRATADA, esta deverá apresentar currículo e demais documentos que comprovem que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais.
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.

5.6. 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 manutenção de forma emergencial dos serviços prestados através do Contrato N° 102/2019.	Serviço de Suporte 3º Nível Sistemas	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	27.456
2			Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	25.344
3			Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX	120
4			Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX	120

5.7. Prazos e Condições

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

- 5.7.1.1.1. Indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao TJCE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
- 5.7.1.1.2. Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas na presente Contratação Direta, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- 5.7.1.1.3. Definir em conjunto com o TJCE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;
- 5.7.1.1.4. Entregar os documentos assinados: Anexo 01 - Termo de Compromisso, Anexo 02 - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).
- 5.7.1.1.5. Emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão pelo TJCE.

5.7.1.2. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.

5.7.1.3. Os 60 (sessenta) dias contatos a partir do início efetivo da prestação dos serviços serão

considerados como período de estabilização.

5.7.1.3.1. 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.

5.8. Aceite, Alteração, Cancelamento e Repactuação

5.8.1. Condições de Aceite

5.8.1.1. O aceite se dará pelo estabelecido no item 3 – Descrição da Solução e Especificações Técnicas deste documento e Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

5.8.2. Condições de Alteração

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

5.8.2.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 124, inciso I, alínea a, da Lei nº 14.133/2021, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

5.8.3. Condições de Rescisão

5.8.3.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

5.8.3.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

5.8.3.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

5.8.3.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;

5.8.3.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;

5.8.3.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;

5.8.3.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;

5.8.3.1.7. A associação da Contratada com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da Contratada, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;

5.8.3.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;

5.8.3.1.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;

5.8.3.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da Contratada;

5.8.3.1.11. A dissolução da Contratada;

5.8.3.1.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que prejudique a execução do Contrato;

- 5.8.3.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
- 5.8.3.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 5.8.3.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso VI, do Artigo 68, da Lei 14.133/2021, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 5.8.3.1.16. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do TJCE;
- 5.8.3.1.17. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 138, Inciso II da Lei 14.133/2021;
- 5.8.3.1.18. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela Contratada, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 5.8.3.1.19. O Contrato poderá ser rescindido pelo TJCE a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a Contratada de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.
- 5.8.4. Da Repactuação.
- 5.8.4.1. O valor contratado poderá ser repactuado, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.
- 5.8.4.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com o detalhamento exigido na proposta de preço, observado o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (adstritos à base territorial de sindicato cearense), com a comprovação de registro na Superintendencia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo Contratante.
- 5.8.4.3. Para os fins previstos neste item, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (adstrita à base territorial de sindicato cearense), que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.
- 5.8.4.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 5.8.4.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo apresentados no detalhamento exigido na Planilha de Custos e Formação de Preços que

tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

- 5.8.4.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de nenhum item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, na forma exigida na Planilha de Custos e Formação de Preços, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, cujos itens de custo sejam diferentes dos inicialmente previstos no acordo coletivo ou convenção coletiva utilizados (adstrita à base territorial de sindicato cearense) para elaboração da proposta de preços.
- 5.8.4.7. A proposta de repactuação, observado o disposto neste item, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.
- 5.8.4.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.
- 5.8.4.9. A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

5.9. Condições para Pagamento

- 5.9.1. A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 5.9.2. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue ao TJCE o Relatório Gerencial dos Serviços que será utilizado para efeitos de faturamento.
 - 5.9.2.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços serão definidas na Reunião Inicial do Contrato.
- 5.9.3. Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:
 - 5.9.3.1. Solicitação de pagamento dos serviços:
 - 5.9.3.1.1. O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, devendo o

- mesmo ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça;
- 5.9.3.1.2. Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE.
 - 5.9.3.1.3. O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas.
 - 5.9.3.1.3.1. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
 - 5.9.3.1.3.2. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.
 - 5.9.3.1.3.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
 - 5.9.3.1.3.4. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
 - 5.9.3.1.3.5. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.
 - 5.9.3.1.3.6. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade CONTRATANTE, não será recolhido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente em sua regularidade fiscal e trabalhista. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitações e qualificações exigidas.
 - 5.9.3.1.4. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório Gerencial de Serviço, por parte da CONTRATANTE.

- 5.9.3.1.5. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido nos Indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço.
- 5.9.3.1.5.1. Nesse caso, a CONTRATADA será notificada conforme especificado nos Mecanismos Formais de Comunicação descritos no contrato.
- 5.9.3.1.6. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.
- 5.9.3.1.7. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome da Fonte Pagadora e CNPJ descritos na Nota de Empenho.
- 5.9.3.1.8. O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.
- 5.9.3.1.9. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados nas Notas de Empenho Ordinários ou, quando se tratar de Empenhos por Estimativa, no Termo de Recebimento Definitivo/ Parecer Administrativo, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).
- 5.9.3.1.10. 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.
- 5.9.3.1.11. 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:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438$, assim apurado:

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

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

$$I = 0,00016438$$

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

5.9.3.1.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA todas as obrigações fiscais e trabalhistas decorrentes da execução do contrato, porém para acompanhamento da regularidade dos serviços prestados, faz-se necessário, para a realização do pagamento, a apresentação dos seguintes documentos, relativos a todos os trabalhadores que tenham atuado na execução do contrato, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão de obra faltante, nos casos em que o período de substituição ultrapassar 30 dias. (mês imediatamente anterior àquele no qual esteja em curso a prestação dos serviços):

5.9.3.1.1.1. Tabela Mensal de trabalhadores: a ser apresentada sempre atualizada, em arquivo eletrônico (formato csv), contendo informações acerca de todos os trabalhadores que tenham atuado, no mês imediatamente anterior, na execução do contrato, mesmo que transitoriamente. Nessa tabela deverão constar os seguintes dados:

5.9.3.1.1.1.1. **na primeira planilha**, referida aos trabalhadores que tenham prestado serviços no mês anterior e estejam prestando serviços na data de apresentação da Tabela Mensal:

5.9.3.1.1.1.1.1. período/mês de referência;

5.9.3.1.1.1.1.2. nome completo, sem abreviaturas;

5.9.3.1.1.1.1.3. matrícula atribuída ao trabalhador, pela CONTRATADA;

5.9.3.1.1.1.1.4. cargo/função atribuído ao trabalhador, pela CONTRATADA;

5.9.3.1.1.1.1.5. CPF do trabalhador

5.9.3.1.1.1.1.6. número da carteira de trabalho

5.9.3.1.1.1.1.7. tipo de contrato de trabalho (por tempo determinado ou por tempo indeterminado)

5.9.3.1.1.1.1.8. data inicial do contrato de trabalho;

5.9.3.1.1.1.1.9. somatório dos valores pagos ao trabalhador, no mês anterior;

5.9.3.1.1.1.1.10. somatório dos valores descontados do trabalhador, no mês anterior;

5.9.3.1.1.1.1.11. período aquisitivo de férias: <01/01/1990 a <01/01/1990>,

5.9.3.1.1.1.1.12. data inicial de férias <01/01/1900>;

5.9.3.1.1.1.1.13. data final de férias <01/01/1900>;

5.9.3.1.1.1.1.14. tipo de licença;

- 5.9.3.1.1.1.15. data inicial de licença <01/01/1900>; e
- 5.9.3.1.1.1.16. data final de licença <01/01/1900>.
- 5.9.3.1.1.1.2. **na segunda planilha** do mesmo arquivo eletrônico, referente aos trabalhadores que tenham prestado serviços no mês anterior e, por dispensados, não estejam prestando serviços na data de apresentação da Tabela Mensal:
- 5.9.3.1.1.1.2.1. período/mês de referência;
- 5.9.3.1.1.1.2.2. nome completo, sem abreviaturas;
- 5.9.3.1.1.1.2.3. CPF do trabalhador
- 5.9.3.1.1.1.2.4. matrícula atribuída ao trabalhador, pela CONTRATADA;
- 5.9.3.1.1.1.2.5. cargo/função atribuído ao trabalhador, pela CONTRATADA;
- 5.9.3.1.1.1.2.6. número da carteira de trabalho
- 5.9.3.1.1.1.2.7. tipo de contrato de trabalho (por tempo determinado ou por tempo indeterminado)
- 5.9.3.1.1.1.2.8. data inicial do contrato de trabalho;
- 5.9.3.1.1.1.2.9. data final do contrato de trabalho;
- 5.9.3.1.1.1.2.10. causa do término da relação de trabalho;
- 5.9.3.1.1.1.2.11. data do aviso;
- 5.9.3.1.1.1.2.12. data do afastamento;
- 5.9.3.1.1.1.2.13. valor bruto da rescisão
- 5.9.3.1.1.1.2.14. valor líquido da rescisão
- 5.9.3.1.1.2. **Quadro resumo:** apresentar o quantitativo de trabalhadores admitidos em gozo de férias, afastado por doença, licença-maternidade, licença paternidade, desligados no período relativo à execução do serviço ou que tiveram outras ocorrências no período, dos que atuaram na execução do contrato;
- 5.9.3.1.1.3. **Admissão de pessoal** - Quando ocorrer admissão de pessoal a ser alocado na execução do contrato, será necessário:
- 5.9.3.1.1.3.1. Apresentar cópia do exame médico admissional que atesta a aptidão do funcionário para o exercício da função indicada na CTPS;
- 5.9.3.1.1.3.2. Apresentar cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- 5.9.3.1.1.3.3. Apresentar os comprovantes de qualificação de cada funcionário, exigidos no contrato

e/ou termo de referência;

5.9.3.1.1.4. **Demissão de pessoal** - Quando ocorrer demissão de pessoal alocado na execução do contrato, será necessário:

5.9.3.1.1.4.1. Apresentar cópia da CTPS com a anotação da rescisão do contrato de trabalho;

5.9.3.1.1.4.2. Apresentar o exame demissional para todos os casos de afastamento;

5.9.3.1.1.4.3. Apresentar o Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho;

5.9.3.1.1.4.4. Apresentar o Termo de Homologação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário, representante legal da empresa e pelo representante do sindicato, quando o funcionário tiver mais de um ano na CONTRATADA;

5.9.3.1.1.4.5. Apresentar o Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho assinado e datado pelo funcionário e representante legal da empresa, quando o funcionário tiver menos de um ano na CONTRATADA;

5.9.3.1.1.4.6. Apresentar a notificação de Aviso Prévio, quando for o caso;

5.9.3.1.1.4.7. Apresentar o pedido de desligamento por iniciativa do funcionário, quando for o caso;

5.9.3.1.1.4.8. Apresentar Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), no caso de rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador, quando for o caso;

5.9.3.1.1.4.9. Apresentar cópia das correspondências (Aviso de Recebimento) enviadas ao funcionário, notificando do comparecimento à rescisão com nova data marcada, caso o funcionário não tenha comparecido à rescisão;

5.9.3.1.1.4.10. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias, incluindo as retroativas por força de legislação, acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho ainda não homologada sempre que couber, ou outras que se mostrarem necessárias mas não foram previstas neste TR;

5.9.3.1.1.4.11. Apresentar o Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento FGTS Rescisório, quando for o caso.

5.9.3.1.1.5. **Documentação das férias** - Quando ocorrer gozo de férias de pessoal alocado na execução do contrato e que tenha prestado serviço nas dependências do CONTRATANTE, será necessário:

5.9.3.1.1.5.1. Apresentar Aviso de Férias, datado e assinado pelo funcionário;

5.9.3.1.1.5.2. Apresentar comprovante do pagamento das férias;

5.9.3.1.1.5.3. Apresentar comprovante de pagamento do abono pecuniário, quando for o caso.

5.9.3.1.1.6. **Pagamento mensal de salário** – Somente do pessoal alocado na execução do contrato, será necessário apresentar:

5.9.3.1.1.6.1. O Demonstrativo de Pagamento / Contracheque;

5.9.3.1.1.6.2. O comprovante de depósito em conta corrente ou de transferência ou relação bancária, emitida pelo banco com status “pago / processado”, do pagamento do salário.

5.9.3.1.1.7. **Pagamento de 13º salário** – 1ª e 2ª parcela - Somente do pessoal alocado na execução do contrato, será necessário:

5.9.3.1.1.7.1. Apresentar a documentação, conforme item 5.9.3.1.1.6..

5.9.3.1.1.7.2. Folha de Pagamento Mensal - Somente do pessoal alocado na execução do contrato.

5.9.3.1.1.8. **Relação de vale transporte** ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício - Somente do pessoal alocado na execução do contrato. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

5.9.3.1.1.8.1. Período: de 99/99/999 a 99/99/999

5.9.3.1.1.8.2. Nome;

5.9.3.1.1.8.3. Valor do Trecho (R\$);

5.9.3.1.1.8.4. Valor Diário (R\$);

5.9.3.1.1.8.5. Nº dias;

5.9.3.1.1.8.6. Total;

5.9.3.1.1.8.7. Assinatura do funcionário.

5.9.3.1.1.9. **Relação de vale alimentação/refeição ou extrato demonstrativo da empresa de cartões de benefício** - Somente do pessoal alocado na execução do contrato. A relação deverá apresentar os seguintes campos:

5.9.3.1.1.9.1. Período de Utilização;

5.9.3.1.1.9.2. Nome;

5.9.3.1.1.9.3. Valor Diário (R\$)

5.9.3.1.1.9.4. Nº dias;

5.9.3.1.1.9.5. Total;

5.9.3.1.1.9.6. Assinatura.

5.9.3.1.1.10. **Guia de Previdência Social** – GPS e seu respectivo comprovante de pagamento -

somente do pessoal alocado na execução do contrato.

5.9.3.1.1.11. **Guia de Recolhimento do FGTS** – GRF e o respectivo comprovante de pagamento - somente do pessoal alocado na execução do contrato.

5.9.3.1.1.12. **Relatórios GFIP** listados abaixo, para o Tomador / Obra: TJCE – somente do pessoal alocado na execução do contrato.

5.9.3.1.1.12.1. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP/ Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

5.9.3.1.1.12.2. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Modalidade: “BRANCO” – Declaração ao FGTS e à Previdência;

5.9.3.1.1.12.3. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/Obra / Modalidade: “BRANCO” – Recolhimento ao FGTS e Declaração à Previdência;

5.9.3.1.1.12.4. Relação de Tomador / Obra – RET;

5.9.3.1.1.12.5. Comprovante de Declaração das Contribuições a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos FPAS – Empresa;

5.9.3.1.1.12.6. Comprovante de Declaração a Recolher à Previdência Social e a Outras Entidades e Fundos por FPAS – Tomador;

5.9.3.1.1.12.7. Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP / Resumo do Fechamento – Empresa FGTS;

5.9.3.1.1.12.8. Protocolo de Envio de Arquivos / Conectividade Social.

5.9.3.1.2. Se durante a análise da documentação apresentada juntamente com a Nota Fiscal, o Gestor do Contrato verificar a falta de documento ou a necessidade de algum esclarecimento, por parte da CONTRATADA, notificará o preposto do contrato para que sane a pendência ou preste o devido esclarecimento;

5.9.3.1.2.1. A partir da notificação, o prazo para pagamento será interrompido até que a CONTRATADA sane a pendência;

5.9.3.1.2.2. O Gestor do Contrato estipulará um prazo para a CONTRATADA sanar a pendência em no máximo 5 (cinco) dias corridos;

5.9.3.1.2.3. A nota fiscal deverá ser entregue ao CONTRATANTE, com todos os documentos listados no subitem 5.9.3.1.1. em no máximo 3 (três) dias após a sua emissão.

5.9.3.1.3. Os documentos comprobatórios listados no subitem 5.9.3.1.1. serão exigidos apenas com

relação aos profissionais que prestarem serviços por período igual ou superior a 30 dias;

5.10. Do Provisionamento dos encargos trabalhistas

5.10.1. Ao oferecer proposta, a CONTRATADA deverá estar ciente de que a base objetiva do negócio jurídico a ser firmado estará integrada:

5.10.1.1. Pelo pagamento diferido da fração do preço mensal do contrato que corresponda às obrigações trabalhistas referidas da Resolução n.º 169/2013, alterada pelas Resoluções n.º 183/2013 e n.º 248/2018 todas do CNJ; e

5.10.1.2. Por firme intenção do TJCE, responsável subsidiário, de não permitir existência de qualquer margem de risco de inadimplemento das obrigações trabalhistas a cargo da CONTRATADA. A fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais devidos aos trabalhadores a serviço da CONTRATADA, alocados na prestação do serviço de sustentação para soluções de softwares estratégicos, será provisionada pelos percentuais abaixo:

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

GRUPO D	%
Incidência Acumulativa Grupo B(%)*Grupo A (%)	7,74%
TOTAL GRUPO D	7,74%
Lucro s/ encargos p/ retenção	0,00%
TOTAL ENCARGOS (B+C+D)	31,19%

* Caso o SAT da CONTRATADA seja menor que 6,00%, deverá ser comprovado, para seja reduzida essa retenção.

- 5.10.1.3. A verificação dos percentuais das rubricas indicadas no item anterior, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, serão efetuados pela Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 5.10.1.4. O contingenciamento será efetuado mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na Resolução CNJ n. 169, alterada pelas Resoluções n.º 183/2013 e n.º 248/2018.
- 5.10.1.5. A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do TJCE, sob pena de multa, na forma prevista no item de Sações Contratuais Aplicáveis Erro: Origem da referência não encontrada.
- 5.10.1.6. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão seus custos a título de taxa de administração.
- 5.10.1.7. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.
- 5.10.1.8. O TJCE reserva-se o direito de realizar diretamente aos trabalhadores a serviço da CONTRATADA, os pagamentos de salários e de outras verbas trabalhistas, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pela CONTRATADA, sem que isso caracterize responsabilidade subsidiária.
- 5.10.1.9. Quando não for possível a realização dos pagamentos a que se refere o item anterior pelo próprio TJCE, esses valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais.
- 5.10.1.10. As parcelas descritas no art. 4º da Resolução CNJ n. 169, de 31 de janeiro de 2013, serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem,

observado o disposto nos artigos 7º e 12 da referida Resolução.

5.11. **Garantia**

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

5.11.2. 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 TJCE ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

5.11.3. Esta garantia abrange toda correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados.

5.12. **Propriedade, Sigilo, Restrições**

5.12.1. A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 93, da Lei Federal N.º 14.133/2021, 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 terceiros.

5.12.2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos neste Termo de Referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a CONTRATADA deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o XII – Declaração de Cessão de Direitos Patrimoniais/Autorais.

5.12.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos

serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

5.12.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

5.12.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do Anexo 01 - Termo de Compromisso, bem como a assinatura do Anexo 02 - Termo de Ciência onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

5.13. Mecanismos Formais de Comunicação

5.13.1. 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 a execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário.

6. PREÇOS DO SERVIÇO

Id	Serviço	Quantidade em 12 meses	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R\$ 87,65	R\$ 2.406.518,40

2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	25.344	UST-SCA	R\$ 113,05	R\$ 2.865.139,20
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R\$ 131,48	R\$ 15.777,60
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R\$ 169,58	R\$ 20.349,60
Total:					R\$ 5.307.784,80

7. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. Fonte de Recursos

Suporte Técnico 3º Nível em Sistemas		Serviço	
Código da Aquisição		AQSETIN2022019	
Fonte - Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário			
Programa 036 - Excelência no Desempenho da Prestação Jurisdicional			
custeio para 2022	1º Grau	2º Grau	
	R\$ 298.562,90	R\$ 143.752,51	
TOTAL 2022: R\$ 442.315,40			
custeio para 2023	1º Grau	2º Grau	
	R\$ 3.284.191,85	R\$ 1.581.277,56	
TOTAL 2023: R\$ 4.865.469,40			
TOTAL DA DOTAÇÃO: R\$ 5.307.784,80			

8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

8.1. Com fundamento no art. 7 da Lei N. 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 155 a 162 da Lei N. 14.133/2021, a CONTRATADA ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades:

8.1.1. Advertência;

8.1.2. Multas, estipuladas na forma a seguir:

8.1.2.1. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas a cada período de 06 (seis) meses da execução dos serviços, até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;

8.1.2.2. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;

- 8.1.2.3. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- 8.1.2.4. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- 8.1.2.5. 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.
- 8.1.2.6. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.
- 8.1.2.7. 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- 8.1.3. Impedimento de licitar e contratar com o Estado do Ceará e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no contrato e das demais penalidades.
- 8.1.4. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- 8.2. RESCISÃO, nos casos previstos no art.137 da Lei nº 14.133/2021.
- 8.3. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 8.4. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa, sem prejuízo de responsabilização nas esferas cível e penal;
- 8.5. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado. As multas serão aplicadas sobre a garantia contratual e quando a mesma não for suficiente para a quitação integral da multa o restante será descontada nas notas fiscais da CONTRATADA;
- 8.6. A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da

- comunicação para apresentar as justificativas;
- 8.7. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- 8.8. Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;
- 8.9. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Proposta de Preço

9.1.1. Organização da Proposta

9.1.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

- 9.1.1.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;
- 9.1.1.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 9.1.1.1.3. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
- 9.1.1.1.4. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
- 9.1.1.1.5. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
- 9.1.1.1.6. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.
- 9.1.1.1.7. A proposta deverá apresentada conforme modelo definido no Anexo 03 – Modelo de Proposta de Preços. O valor do lance final deve ser discriminado em planilhas de custos e formação de preços, com base na Instrução Normativa N°5 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- 9.1.1.1.7.1. O detalhamento do valor apresentado deverá contemplar os valores de remuneração, encargos sociais, benefícios e demais itens de composição do preço – com rigorosa observância da legislação trabalhista, inclusive, de convenções e/ou acordos coletivos de trabalho, bem como dimensionar a mão de obra necessária para o atendimento dos requisitos previstos no Termo de Referência, obedecendo aos seguintes critérios:
- 9.1.1.1.7.1.1. Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da

legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

- 9.1.1.1.7.1.2. Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame, bem como os valores unitários máximos por item.
- 9.1.1.1.7.1.3. Apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilhas (Da Composição dos Custos), devidamente readequadas com os respectivos valores ofertados, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, juntamente com o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a qual é vinculada (adstrita à base territorial de sindicato cearense), lei ou sentença normativa, devendo sua proposta ser balizada nos documentos apresentados.
- 9.1.1.1.7.1.4. A empresa deverá adequar nas planilhas de composição de custos a alíquota do Risco Ambiental do Trabalho (RAT) com base em sua atividade preponderante e levando em consideração o valor de seu FAP. Para comprovação dos valores aplicados, deve a empresa apresentar cópia da GFIP e do FAPWEB, na entrega da respectiva planilha.
- 9.1.1.1.7.1.5. O percentual estimado a título de Aviso Prévio Trabalhado resulta da composição das alíquotas máximas estabelecidas pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão nº 1.186/2017 – Plenário (1,94% ao mês no primeiro ano de contrato e 0,194%, nos dezoito meses seguintes). Na elaboração de sua proposta, a empresa deve informar na Planilha de Custos e Formação de Preços os seus percentuais do primeiro ano e dos dezoito meses seguintes, sendo certo que o percentual dos dezoito meses corresponde à proporção observada no cálculo das alíquotas máximas do TCU (10% do percentual para o primeiro ano). No caso de prorrogação do contrato, o percentual a ser provisionado a título de aviso prévio trabalhado será apenas aquele que foi estabelecido para os dezoito meses finais do contrato.
- 9.1.1.1.7.1.6. As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei federal n.º 10.637/02 e Lei federal nº 10.833/03, de acordo com o seu regime de tributação, comprovado por meio de documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos custos.
- 9.1.1.1.7.1.7. A microempresa ou empresa de pequeno porte, quando optante pelo Simples Nacional, deverá preencher as planilhas de custos e formação de preços, exigidas por este documento de referência, conforme o regime tributário que escolher (lucro presumido ou lucro real). A empresa não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês subsequente ao da contratação, em conformidade com os artigos 17, inciso XII, 30, inciso II, e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123/06.
- 9.1.1.1.7.1.8. A microempresa ou empresa de pequeno porte CONTRATADA deverá comunicar sua exclusão à Receita Federal do Brasil até o último dia do mês subsequente ao da assinatura do contrato, apresentando, no mesmo prazo, o comprovante da referida comunicação ao agente administrativo do contrato.
- 9.1.1.1.7.1.9. Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa do PIS e da

COFINS, observadas as faculdades estabelecidas na legislação, não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis n. 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.

- 9.1.1.1.7.1.10. As empresas a que se refere o item 9.1.1.1.7.1.9 devem cotar os percentuais que apresentem a média das alíquotas de PIS e COFINS efetivamente recolhidas nos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, sendo a comprovação dos cálculos realizada mediante o preenchimento das tabelas específicas nas Planilhas de Custos e Formação de Preços (Anexo G), juntamente com a apresentação dos seguintes documentos, a serem entregues com as planilhas:
 - 9.1.1.1.7.1.10.1. cópia dos registros fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referentes aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;
 - 9.1.1.1.7.1.10.2. cópia do recibo de entrega da Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS;
 - 9.1.1.1.7.1.10.3. cópia das fichas extraídas do sistema informatizado da Secretaria da Receita Federal do Brasil referentes ao resumo mensal de apuração de PIS e COFINS, nas quais conste o montante dos créditos descontados e o valor líquido da contribuição devida.
- 9.1.1.1.7.1.11. Caso a empresa tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve efetivo recolhimento, devendo, ainda assim, apresentar a documentação descrita no item 1.5.11, referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta.
- 9.1.1.1.7.1.12. Caso a empresa não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS apurado com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda assim, apresentar cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta.
 - 9.1.1.1.7.1.12.1. A tributação do ISS foi estimada com base na alíquota máxima permitida na Lei Complementar nº 116/2003, de forma a garantir a ampla concorrência no certame. As empresas devem adequar a do tributo nas suas propostas, informando nas planilhas o número do item da Lista de Serviços Anexa à Lei sobre o qual se baseará o faturamento do ISS durante a execução do contrato.
 - 9.1.1.1.7.1.12.2. Cópia da legislação municipal comprobatória da alíquota aplicada deve ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.
- 9.1.1.1.7.1.13. Os valores unitários dos salários foram estipulados com base em pesquisa de mercado e expressam as necessidades mínimas da Administração, no que concerne às exigências apresentadas para esta contratação, não sendo, desta forma, permitido aos proponentes

que apresentem valores inferiores aos fixados pela Administração.

9.1.1.1.7.1.14. O valor unitário utilizado para o cálculo estimativo do vale-transporte corresponde à tarifa modal vigente no Município de Fortaleza, sendo este o parâmetro estabelecido para as revisões do mencionado insumo.

9.1.1.1.7.2. Os itens a serem indicados na forma do item 9.1.1.1.7.1 são de exclusiva responsabilidade da proponente, conforme sua composição de custos;

9.2. Qualificação Técnica

9.2.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto desta Contratação Direta.

9.2.2. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas.

9.2.3. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter no mínimo o CNPJ e endereço da entidade emitente, além de conter a data de emissão, número e vigência do contrato, o nome, função e telefone do responsável e a qualidade da Solução fornecida.

9.2.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da proponente.

9.2.5. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências.

9.2.6. Para comprovação de atividade compatível com o objeto desta contratação os atestados devem conter a execução dos seguintes serviços:

9.2.6.1. Serviços de suporte aos sistemas de informática instalados e em execução em ambiente de produção, objetivando mantê-los em operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho, ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários;

9.2.6.2. Serviço de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas;

9.2.6.3. Serviços de execução ou de orientação a execução, de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetadas, no menor tempo possível;

9.2.6.4. Serviço de Suporte Técnico especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas.

9.2.6.5. Os serviços devem ter sido executados de forma satisfatória em um período ininterrupto de 12 (doze) meses, com um quantitativo mínimo de unidades de serviço técnico (UST) ou horas nesse período (12 meses), de 11.000 USTs ou horas.

9.2.6.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

9.2.6.7. Não serão aceitos atestados emitidos pela proponente, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do Termo de Referência.

9.3. Justificativa de Adoção da Modalidade da Contratação Direta

9.3.1. Modalidade de Contratação

9.3.1.1. A aquisição deverá ocorrer por dispensa de licitação, em caráter emergencial, conforme inciso VIII do art. 75 da Lei 14.133/2021.

9.4. Qualificação Econômico-Financeira

9.4.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um).

9.4.2. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

9.4.3. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

9.4.4. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.4.5. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da proponente;

10. GARANTIA CONTRATUAL

10.1. A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, § 1º, da Lei Nº 14.133/2021. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao TJCE.

10.1.1. 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.

- 10.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
 - 10.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - 10.2.2. Prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 10.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 10.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 10.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.2, observada a legislação que rege a matéria;
- 10.4. A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a aplicação de sanções contratuais definidas neste documento.
- 10.5. 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 TJCE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:
 - 10.5.1. 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).
 - 10.5.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o inciso I do art. 137 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 10.6. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo TJCE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 10.7. A garantia será considerada extinta:
 - 10.7.1. Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
 - 10.7.2. Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 10.1 acima, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

11. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 11.1. O contrato terá vigência de até 1 (um) ano, contados da data da sua assinatura, podendo ser rescindindo a qualquer momento, conforme a conveniência do CONTRATANTE e em razão da conclusão do procedimento licitatório em trâmite através do Processo Administrativo Nº 8509158-

72.2022.8.06.0000. Possibilita-se o prazo máximo permitido pela legislação vigente uma vez que a presente contratação possui certo grau de complexidade, podendo a tramitação da licitação para o objeto demandar maior prazo de conclusão, afastando-se, assim, o risco de descontinuidade do serviço.

12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

12.1. Em caso de encerramento do contrato, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

12.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do TJCE ou do fornecedor de uma nova Solução de Tecnologia da Informação adquirida ao final da vigência da presente contratação.

12.1.2. O CONTRATANTE promoverá a revogação de perfis de acesso de funcionários da CONTRATADA.

Equipe de Planejamento da Contratação

Francisco Moacir da Silva
Medeiros Júnior - 201571
Integrante Técnico

Caroline Morais Maia
Meneleu Fiuza - 3051
Integrante Administrativo

André Luis Negreiros Nobre -
8794
Integrante Requisitante

André Luis Negreiros Nobre -
8794
Área Requisitante da Solução

Sérgio Maia Raulino - 22666
Área de Tecnologia da
Informação

13. APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se à Consultoria Jurídica do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará para proceder com a Contratação Direta.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen
Secretária de Tecnologia da Informação do TJCE

Fortaleza, 04 de novembro de 2022