



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

AQSETIN2021004 – Manutenção e suporte da solução de virtualização judicial

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa visando a execução continuada de serviços especializados para o sistema integrado de gestão de processos judiciais físicos e digitais de primeira instância e segunda instâncias, denominado Sistema de Automação da Justiça – SAJ, consoante módulos relacionados no Anexo I, abaixo descritos:

- 1.1.1. SUSTENTAÇÃO;
- 1.1.2. GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E FUNCIONAL;
- 1.1.3. SOB DEMANDA;
- 1.1.4. SUPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO;
- 1.1.5. PROTOCOLAÇÃO ELETRÔNICA.

1.2. Anexos do Termo de Referência:

- 1.2.1. I: Relação dos módulos do SAJ.
- 1.2.2. II: Funcionalidades Críticas.
- 1.2.3. III: Gestão de chamados.
- 1.2.4. IV: Plataforma tecnológica mínima e periféricos homologados pelo SAJ.
- 1.2.5. V-A: Modelos de documentação do serviço de evolução tecnológica e funcional e serviços sob demanda em Pontos de Função – PF: Documento Inicial de Requisitos – DIR, Estimativa Preliminar de Demanda – EPD, Especificação de Requisitos do Sistema – ERS, Relatório de Atualização de Versão – RAV, Plano de Mudança e Liberação – PML, Roteiro de Homologação de Versão – RHV, metodologia de apuração dos itens não mensuráveis, Planilha de contagem de pontos de função, evidências da contagem de pontos de função e relatório do serviço de evolução tecnológica e funcional.

- 1.2.6. V-B: Modelo de documentação serviço sob demanda em horas técnicas: Plano de Trabalho Preliminar Ficha de Presença, Relatório de Atividades Realizadas, Rotinas de Migração de Dados.
- 1.2.7. V-C: Modelo de relatório da prestação dos serviços (outros).
- 1.2.8. VI: Tarefas de suporte técnico personalizado.
- 1.2.9. VII: Perfis e qualificações suporte técnico personalizado.
- 1.2.10. VIII: Instalação do SAJ e documentação técnica do ambiente computacional
- 1.2.11. IX: Termo de Ciência.
- 1.2.12. X: Termo de Compromisso.
- 1.2.13. XI: Justificativa de preços.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Quantitativo

ID	Demanda Prevista	Quantitativo a ser Contratado
1	Sustentação	12 Meses
2	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	12 Meses
3	Sob demanda	2.238 Pontos de Função
4	Suporte Técnico Personalizado	12 Meses
5	Protocolação Eletrônica	12 Meses

2.2. Motivação

2.2.1. Situação Atual

2.2.1.1. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE firmou contrato com a empresa Softplan Planejamento e Sistemas LTDA em agosto de 2016 para a prestação dos serviços de Sustentação, Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional, Sob Demanda, Suporte Técnico Personalizado, Protocolação Eletrônica para atender à solução de virtualização judicial e administrativa do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2.2.1.2. Trata-se de um serviço de prestação continuada necessário ao suporte e manutenção da solução de virtualização judicial implantada no primeiro e segundo grau para controle dos processos judiciais físicos e eletrônicos.

2.2.1.3. O contrato vigente encerra em agosto de 2021, não cabendo prorrogação, implicando na necessidade de uma nova solução para manutenção dos serviços.

2.2.2. Descrição da Oportunidade ou do Problema

2.2.2.1. A manutenção da solução de gestão integrada provida pelo Sistema de Automação da Justiça (SAJ), executada atualmente através do Contrato Nº 21/2016, é de vital importância para execução de todos os serviços judiciais das Comarcas de Fortaleza e Maracanaú, bem como do Tribunal de Justiça, uma vez que os sistemas já estão sendo utilizados na prestação jurisdicional e a sua interrupção acarretaria descontinuidade nas atividades e graves prejuízos à sociedade no tocante à prestação do serviço público a que se destina a instituição, ademais tais sistemas se prestam a promover a integração entre as diversas atividades da área judicial o que é fundamental para o desenvolvimento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2.2.2.2. Atualmente o Poder Judiciário conta com mais de 1.000.000 processos judiciais em tramitação nos diversos sistemas que compõem as soluções de virtualização.

2.2.2.3. Salienta-se que diariamente há uma elevação desse representante quantitativo, pois em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará o peticionamento eletrônico é obrigatório, portanto todos os novos casos já são impetrados através do sistema digital.

2.2.2.4. Este cenário traz uma responsabilidade ainda maior para os serviços de manutenção da Tecnologia da Informação, uma vez que quaisquer falhas passam a ter impactos relevantes. Tal preocupação não se refere unicamente à manutenção permanente dos sistemas em uso pelos magistrados e servidores do Poder Judiciário, mas também a aplicabilidade de celeridade, eficiência e qualidade na manutenção dos serviços prestados pelo portal e-SAJ, disponibilizado aos operadores do direito e partes interessadas nos processos, tornando-se necessário o atendimento aos quesitos de disponibilidade permanente de manutenções e evoluções tecnológicas, visando seu pleno e eficiente funcionamento.

2.2.2.5. Ademais, a paralisação na prestação dos serviços, além de desconsiderar os valores públicos já disponibilizados para essa finalidade, retardaria por demais as atividades das varas e gabinetes que já estão com os seus processos eletrônicos em regular andamento.

2.2.2.6. Assim os serviços atinentes à virtualização deste Poder devem ser prestados de forma continuada visando à configuração dos fluxos de trabalho relacionados ao processo judicial digital (primeira e segunda instância) e customização dos sistemas para atender as características específicas do TJCE.

2.2.3. Motivação da Demanda

2.2.3.1. Manutenção da solução de virtualização judicial, implementada através do Sistema de Automação da Justiça (SAJ), considerando a prestação dos serviços que garantam atendimento técnico local por equipe de especialistas, a correção de erros e suporte técnico remoto visando à continuidade do funcionamento do sistema, a disponibilização de novas

funcionalidades para adequar o sistema às evoluções tecnológicas, a protocolação eletrônica dos documentos e serviços para desenvolvimentos de novas funcionalidades para contemplar as necessidades específicas do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2.3. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

- 2.3.1. Garantir o correto funcionamento da solução de virtualização judicial com tempo mínimo de indisponibilidade em caso de falhas;
- 2.3.2. Garantir a evolução dos sistemas para suportar as evoluções tecnológicas;
- 2.3.3. Manter os sistemas compatíveis com a legislação vigente e Resoluções do Conselho Nacional de Justiça;
- 2.3.4. Atender às solicitações de orientações técnicas referentes ao uso do sistema e configurações de suas funcionalidades;

2.4. Levantamento das alternativas

Solução 1 – Formação de equipe própria	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
Descrição	Formação de equipe própria, por meio de concurso público, visando dar a manutenção ao SAJ
Fornecedor	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Solução 2 – Adoção do Pje	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Minas Gerais – TJMG, Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco – TJPE, Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso – TJMT, dentre outros.
Descrição	Adoção do PJe como sistema de gestão dos processos judiciais de primeira e segunda instâncias em substituição ao SAJ.
Fornecedor	Conselho Nacional de Justiça

Solução 3 – Prestação de serviço de manutenção e evolução do SAJ			
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Acre – TJAC, Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas – TJAL, Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul – TJMS, dentre outros.		
Descrição	Prestação dos serviços de sustentação, garantia de evolução tecnológica e funcional, sob demanda, suporte técnico personalizado, protocolação eletrônica.		
Fornecedor	CONTRATADA	Valor Total	R\$17.048.898,96

2.5. Referência aos estudos preliminares

- 2.5.1. O resultado da realização dos Estudos Preliminares encontram-se apresentados através

dos seguintes documentos acostados aos autos: Estudos Técnicos Preliminares e Plano de Riscos.

2.6. Alinhamento estratégico

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Necessidades Elencadas no PETI
01	Promover a celeridade e a qualidade na prestação dos serviços	01	Proporcionar a automatização de processos de trabalho institucionais
02	Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital	02	Desenvolver soluções inovadoras, amigáveis e eficazes de TIC para a transformação digital
		03	Proporcionar a integração dos sistemas institucionais e das demais soluções de TIC internamente e com órgãos e instituições parceiros
03	Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação	04	Prover soluções de inteligência de dados para subsidiar a gestão institucional
		05	Proporcionar segurança, disponibilidades e confiabilidade às informações dos sistemas, plataformas e ferramentas institucionais

2.7. Justificativa da Solução Escolhida

2.7.1. Justificativa da existência de somente uma Solução viável.

2.7.1.1. As licenças da solução de gestão fornecida pela CONTRATADA são de propriedade do TJCE e atendem aos requisitos funcionais e não-funcionais necessários para permitir a gestão integrada dos processos e documentos em meio físico e eletrônico. Os serviços de sustentação, garantia de evolução tecnológica e funcional, suporte técnico personalizado, protocolação eletrônica e serviços sob demanda são de prestação continuada.

2.7.1.2. O TJCE detém os códigos-fonte dos sistemas que deverão ser periodicamente atualizados pela CONTRATADA, porém para execução dos serviços de suporte e desenvolvimento não basta apenas possuir acesso aos códigos-fonte. Torna-se necessário conhecimento detalhado de todos os requisitos e regras de negócio implementados, possuir e manter a documentação técnica da construção dos sistemas e conhecer profundamente a área de atuação do Poder Judiciário.

2.7.1.3. A empresa Softplan Planejamento e Sistema LTDA é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais dos sistemas adquiridos pelo TJCE, conforme certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), portanto, além de possuir o domínio técnico para manter e suportar todas as funcionalidades dos sistemas, detêm grande conhecimento do funcionamento das justiças estaduais, incluindo suas especificidades, integrações com outros órgãos, instituições e operadores do direito. A Softplan possui conhecimento exclusivo das regras de negócio e banco de dados, imprescindíveis ao desenvolvimento dos sistemas, assim os serviços de suporte e manutenção prestados pela Softplan teriam o

benefício da agilidade e eficiência, comparado com outras prestadoras de serviços que não detém o conhecimento da tecnologia.

- 2.7.1.4. A solução de gestão fornecida pela Softplan possui milhares de requisitos técnicos implementados e alto nível de especialização, fruto de análise ao longo de mais de 25 anos das necessidades do Poder Judiciário de vários estados. A solução de gestão processual está presente em outros sete tribunais, permitindo trocas de experiência e evolução contínua das funcionalidades disponibilizadas pelos sistemas.
- 2.7.1.5. O Poder Judiciário não possui funcionários e recursos técnicos para assumir o suporte e desenvolvimento dos sistemas devido ao alto grau de complexidade dos mesmos. A constante evolução da infraestrutura de tecnologia da informação (banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais), customizações, alterações de rotinas de trabalho, alterações na legislação, regulamentações do Conselho Nacional de Justiça, dentre outras demandas exigem equipe técnica dedicada e extremamente especializada com conhecimento profundo dos sistemas para garantir o correto funcionamento da solução.
- 2.7.1.6. Devido ao fato de a Softplan ser a desenvolvedora da solução, além de detentora da tecnologia e do conhecimento adquiridos durante todos os mais de 25 anos em que realiza o trabalho de virtualização dos tribunais de justiça estaduais, torna-se inviável, técnica e economicamente, este Tribunal assumir a realização dos serviços de suporte e manutenção da solução, pois seria necessário grande dispêndio de recursos para capacitar sua equipe, além de demandar bastante tempo, o que certamente causaria a descontinuidade da utilização dos sistemas. Da mesma forma, mostra-se inviável a instauração de procedimento licitatório para a contratação destes serviços, tendo em vista que qualquer outra empresa, que não a Softplan, teria as mesmas dificuldades do TJCE para realizá-los, pois uma empresa que não detenha a tecnologia e a experiência com esta solução de alta complexidade, teria de investir bastante tempo a fim de conseguir prestar estes serviços, tempo este que a administração não dispõe em virtude da essencialidade da continuidade do funcionamento do sistema.
- 2.7.1.7. Considerando que vários módulos dos sistemas estão em plena utilização e contém o inteiro teor dos processos digitais, uma paralisação dos mesmos em virtude de erros ou quaisquer outras situações anômalas causaria a total indisponibilidade de acesso aos autos processuais, trazendo como consequência a interrupção de toda a prestação jurisdicional. Como a Softplan detém o conhecimento dos sistemas, bem como da infraestrutura necessária para sua execução, a contratação da referida empresa garante ao Poder Judiciário a resolução célere dos incidentes, permitindo a contínua prestação dos serviços.

Qualquer outra empresa ou a equipe própria do TJCE demandaria um tempo considerável para entender e solucionar os incidentes, causando enorme impacto para toda a sociedade, com a descontinuidade na utilização dos sistemas. Ademais, no quadro atual, o próprio Departamento de Sistemas do Tribunal não estaria apto a desempenhar essas atividades, haja vista o número insuficiente de servidores ali lotados.

2.7.1.8. Os documentos eletrônicos devem ser datados para que possam obter a mesma eficácia comprobatória dos documentos tradicionais em papel. O requisito da tempestividade deve ser obtido através do processo de datação do documento eletrônico que fornece uma referência temporal, permitindo determinar a existência de um documento em determinado instante do tempo. O serviço de protocolação eletrônica garante a segurança na informação da data/hora dos documentos anexados aos autos dos processos judiciais e administrativos, condição essencial para atender a Lei nº 11.419/2006. O serviço de protocolação está integrado à solução de virtualização fornecida pela Softplan. Os equipamentos disponibilizados como parte da prestação do serviço de protocolação possuem implementações específicas para atender as necessidades da solução SAJ, dentre as quais podemos destacar a assinatura digital para a automatização da publicação do Diário da Justiça e a assinatura digital para emissão de documentos internos que não necessitam da intervenção dos usuários. Estas funcionalidades, essenciais para a utilização do sistema, estão embarcadas nos equipamentos e são exclusivas para atender a solução SAJ.

2.7.1.9. Os sistemas adquiridos pelo TJCE compõem uma solução para gestão corporativa da área judicial do Poder Judiciário e possuem alta complexidade e especialização, o que demanda a alocação de equipe técnica devidamente capacitada para a realização de atividades como a replicação dos treinamentos ao usuário final, implantação assistida na expansão do uso da aplicação, suporte técnico personalizado, participação em reuniões de discussões técnicas, atuação como elo de comunicação com a equipe de Sustentação, entre outros. O conhecimento detalhado da solução permite à Softplan manter equipe de especialistas residentes extremamente capacitados nas regras de negócio e funcionalidades da solução. Assim, em curto espaço de tempo, a empresa forma e fornece profissionais com conhecimento e entendimento do funcionamento da solução. Toda a equipe do projeto, incluindo o desenvolvimento, implantação e suporte (local e remoto), possui gerenciamento centralizado, garantindo seu permanente alinhamento às diretrizes estabelecidas e gerando maior entrosamento e colaboração entre todos os envolvidos.

2.7.2. Substituição dos softwares desenvolvidos pela Softplan pelo Sistema Pje desenvolvido pelo CNJ;

- 2.7.2.1. O TJCE instituiu O Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (Promojud), concebido para promover uma modernização ampla, tendo como alicerce a transformação digital profunda, com a implantação de um conjunto de tecnologias inovadoras, que vão desde a aplicação de robôs e inteligência artificial para o aperfeiçoamento da tramitação processual até a entrega para o cidadão de soluções digitais, como aplicativos e novas formas de comunicação.
- 2.7.2.2. O Programa envolve conceitos basilares como a racionalização, otimização de todos os procedimentos e a consequente automação dos processos de trabalho, para dar sustentabilidade ao processo de transformação digital. Contempla ainda modernização de parque tecnológico do TJCE e a preparação de magistrados e servidores para o novo contexto.
- 2.7.2.3. São dois eixos principais de atuação: O primeiro é “A transformação digital no aprimoramento dos serviços ao cidadão”, onde acontecem entregas diretas. O objetivo é tornar o processo mais inteligente e célere, com produtividade sustentável e prestação jurisdicional mais rápida. O segundo eixo principal é o fortalecimento da governança e da gestão, tão essencial como o primeiro, trazendo a sustentabilidade ao que for desenvolvido no âmbito do Promojud. Está prevista a implantação de um conjunto de projetos, desde uma gestão orçamentária e financeira modernizada e racional, com tecnologia e automação, um sistema de gestão de custos em todas as instâncias e competências focada numa visão precisa para o gerenciamento.
- 2.7.2.4. Para viabilizar a implantação do Promojud foi contratado empréstimo junto ao Banco Interamericano do Desenvolvimento (BID). Serão investidos 35 milhões de dólares para execução nos próximos cinco anos, sendo 28 milhões de dólares do BID e sete milhões como contrapartida do Executivo estadual. A operação de crédito é uma parceria do TJCE e do Governo do Ceará, aprovada pela União. A iniciativa é inédita no âmbito dos Tribunais brasileiros.
- 2.7.2.5. A PORTARIA Nº 489/2021 de 24 de março de 2021 estabeleceu o portfólio de projetos estratégicos vinculados ao Promojud na Gestão 2021-2023 e designou os responsáveis por sua execução. O carro-chefe do Programa tem como base a expansão do PJe para todas as competências da capital e Interior do estado, de modo que todos os processos judiciais do estado passem a tramitar no sistema até 2023, visando atender a RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO ESPECIAL Nº 05/2020, de 30 de abril de 2020, que instituiu o Processo Judicial Eletrônico (PJe) como o sistema informatizado de constituição e tramitação de processos judiciais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará, estabelecendo a migração dos processos que tramitam em outras plataformas.

- 2.7.2.6. As ações do projeto de expansão do PJE já estão em execução, incluindo contratação de equipes, formação de grupo técnico de servidores, integração com Diário da Justiça Eletrônico nacional, desenvolvimento do migrador SAJ/PJE, definição das regras de governança e desenvolvimento de integrações, contratação da infraestrutura necessária à execução do sistema. O projeto de expansão do Pje está planejado utilizando a metodologia de ondas sucessivas, que trata da elaboração progressiva do escopo do projeto considerando as lições aprendidas das fases anteriores.
- 2.7.2.7. A primeira fase da expansão iniciará em julho de 2021 com previsão de finalização em novembro de 2021, contendo as etapas de seleção de unidades estratégicas para o primeiro ciclo de implantação e definição da ordem de unidades por ciclo, elaboração de Plano de Comunicação, divulgação para magistrados e servidores, capacitação para magistrados e servidores, implantação do PJe em 7 ciclos na competência de juizados especiais (procedimento sumaríssimo), elaboração do Plano de Continuidade de TI.
- 2.7.2.8. A previsão para migração de todo o acervo do SAJ para o PJe está estabelecida em novembro de 2023.
- 2.7.3. Justificativa do Valor**
- 2.7.3.1. Conforme proposta apresentada pela empresa Softplan Planejamento e Sistemas Ltda., o valor total para execução dos serviços corresponde a R\$17.048.898,96 (dezesete milhões trezentos quarenta e oito mil oitocentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos), para um período de 12 (doze) meses, contemplando os serviços neste termo previstos e definidos. A justificativa de preços está detalhada no Anexo XI.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

ID	Bens / Serviço	Descrição
1	Sustentação	Atividades realizadas com o objetivo de manter o SAJ em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a performance e/ou a erros funcionais.
2	Garantia de evolução tecnológica e funcional	Conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por necessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em resposta ao resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas, disponibilizadas nas versões do SAJ.
3	Sob demanda	Inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades conforme as necessidades do TJCE, elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema, adequações ou customizações das demandas de outros clientes, por meio da utilização do quantitativo de pontos de função disponibilizados a cada

		versão para o TJCE ou utilizando Pontos de Função extraordinários.
4	Suporte técnico personalizado	Atividades de atendimento especializado de primeiro nível ao usuário interno.
5	Protocolação eletrônica	Atividade que deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos pelo TJCE.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Definições básicas

- 4.1.1. Funcionalidades: conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas.
- 4.1.2. Módulos: conjunto de funcionalidades de um sistema, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas, vinculadas a uma matéria específica.
- 4.1.3. Sistema SAJ: consiste no conjunto de módulos interligados ou independentes, desenvolvidos para a gestão, controle e disponibilização, em meio físico ou eletrônico, de informações relativas aos processos judiciais tramitando no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, necessários à execução das atividades em um processo, desde a sua concepção até o término.
- 4.1.4. Clientes: Tribunais da Justiça Comum que utilizem o SAJ, clientes da CONTRATADA.
- 4.1.5. Usuários: magistrados, servidores e funcionários a serviço do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 4.1.6. Desenvolvimento compartilhado: desenvolvimento realizado entre o TJCE e os demais Tribunais, clientes da CONTRATADA, com o rateio dos custos relativo ao esforço de desenvolvimento.
- 4.1.7. Versão do SAJ: versão contendo os desenvolvimentos programados para cada ciclo evolutivo.
- 4.1.8. Ciclo evolutivo: período de tempo definido para o desenvolvimento das implementações e disponibilização das versões do SAJ, com a entrega das versões a cada período de 90 (noventa) dias.
- 4.1.9. Versão corretiva: compreende a liberação de pacotes de correção.
- 4.1.10. Ciclos semanais de entrega de versões corretivas: entrega semanal em dia da semana para disponibilização da versão de correção do SAJ, contendo os chamados de severidades média ou baixa.
- 4.1.10.1. Caso o dia para entrega semanal da versão de correção recaia em dia não útil, será

considerado o imediatamente subsequente, desde que seja dia útil.

- 4.1.11. Ambiente: conjunto de equipamentos e softwares necessários para a operação do SAJ, incluindo-se as bases de dados, sistema operacional e aplicativos.
- 4.1.12. Erros: eventos identificados durante a utilização do SAJ, sejam de processamento, desempenho ou implementação, decorrentes de erros lógicos e/ou de codificação.

4.2. Política de segurança da informação

- 4.2.1. A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos.
- 4.2.2. O TJCE comunicará à CONTRATADA as alterações posteriores 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.
- 4.2.3. A CONTRATADA deverá executar as atividades previstas neste Estudo Técnico Preliminar através de comunicação remota, por intermédio de conexão segura entre a sua rede e a do TJCE.
- 4.2.4. A CONTRATADA será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) do CONTRATANTE.
- 4.2.5. O acesso remoto ao ambiente de produção do TJCE pela CONTRATADA se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.

4.3. Ambiente operacional do Sistema SAJ

- 4.3.1. O TJCE disponibilizará a infraestrutura, incluindo instalação e manutenção do sistema operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, incluindo responsabilidade sobre os equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e à rede.
- 4.3.2. Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos necessários para a operação do Sistema, incluindo-se as bases de dados e servidores de aplicação.
 - 4.3.2.1. Ambiente de testes: ambiente utilizado pelo TJCE, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do SAJ.
 - 4.3.2.1.1. Este ambiente deve possuir configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nos testes, excluídos dados relativos a processos que tramitam em sigilo ou segredo de justiça.
 - 4.3.2.2. Ambiente de treinamento: ambiente em que o TJCE utilizará versões específicas do Sistema para capacitar seus usuários em novas funcionalidades do Sistema ou realizar

reciclagens em funcionalidades já existentes.

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

4.3.2.3.1. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões do SAJ ainda não disponibilizadas em produção.

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

4.3.2.4. Ambiente de produção: ambiente de uso do TJCE, em que o SAJ é efetivamente colocado em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.

4.3.2.5. As rotinas garantirão que todos os nomes e documentos que identifiquem as pessoas (físicas ou jurídicas) sejam substituídos por dados fictícios.

4.3.2.6. Havendo atualização destas rotinas, em razão de novas versões do SAJ, a CONTRATADA deverá repassar ao TJCE a versão atualizada, concomitantemente com a entrega da nova versão.

4.3.2.7. As rotinas devem conter as instruções necessárias para que a equipe do TJCE possa executá-las sem necessidade de intervenção da CONTRATADA, conforme qualificações a seguir definidas:

4.3.2.7.1. Banco de dados: superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação; experiência mínima de 2 (dois) anos em banco de dados; certificação Oracle.

4.3.2.7.2. Servidores de aplicação: superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação; experiência mínima de 2 (dois) anos na área em questão; certificação na área em questão.

4.3.2.7.3. Caso haja dificuldade de criação dos ambientes por falta de documentação a CONTRATADA deverá orientar tecnicamente a equipe da CONTRATADA na instalação dos ambientes sem qualquer ônus para ao CONTRATANTE.

4.3.2.8. Caso haja necessidade de software específico para criação e controle dos ambientes o mesmo deverá ser fornecido sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

4.4. **Condições de acesso ao ambiente de produção do TJCE**

4.4.1. Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção do TJCE, visando atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas ao SAJ, 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.

- 4.4.2. O TJCE analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, o TJCE emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.
- 4.4.3. A autorização formal do TJCE permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção.
- 4.4.4. 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.
- 4.4.5. A CONTRATADA deverá enviar, sempre que solicitado pelo TJCE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes do TJCE.
- 4.4.6. 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 do SAJ, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJCE.
- 4.4.7. Constatado o prejuízo ao SAJ 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.
- 4.5. **Local de execução dos serviços**
 - 4.5.1. Ressalvados os casos expressamente previstos neste documento, os serviços serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da CONTRATADA, excetuando-se as atividades tipicamente presenciais que serão realizadas nas cidades com Comarcas de Entrância Final em que a CONTRATADA alocará profissionais nas dependências do TJCE, com exceção da Comarca de Crato.
- 4.6. **Horário padrão para prestação dos serviços**
 - 4.6.1. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário local, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Estudo Técnico Preliminar.
 - 4.6.2. Serão considerados como excepcional os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.
- 4.7. **Abertura dos chamados**
 - 4.7.1. A CONTRATADA disponibilizará meio para abertura e acompanhamento dos chamados dos serviços deste documento, conforme descrição do Anexo III – Gestão de chamados,

que trata da gestão dos chamados.

4.7.1.1. Os chamados pelo Portal do Cliente poderão ser abertos pelos usuários do TJCE, habilitados para este fim.

4.8. **Cômputo dos prazos**

4.8.1. Os prazos serão computados da seguinte forma:

4.8.1.1. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

4.8.1.1.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.

4.8.1.2. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

4.8.1.2.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas.

4.8.1.3. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

4.8.1.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

4.8.1.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

4.9. **Pedidos de prorrogação de prazos**

4.9.1. Para os prazos relacionados aos serviços e documentos comprobatórios, caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao TJCE, justificando a solicitação e estabelecendo o novo prazo.

4.9.1.1. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

4.9.1.2. Caso haja necessidade de novo pedido de prorrogação de prazo, a CONTRATADA deverá solicitar formalmente ao TJCE, antes do término do prazo concedido, justificando o problema e estabelecendo o novo prazo.

4.9.1.3. O decurso do prazo estipulado será suspenso a partir da data em que a CONTRATADA formalizar o pedido de prorrogação, e voltará a fluir a partir da data em que o TJCE formalizar sua decisão.

4.9.2. O TJCE, de forma fundamentada, poderá indeferir os pedidos de prorrogação.

4.9.2.1. Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pelo TJCE, poderá

- solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.
- 4.9.2.2. Caso gestor do contrato do TJCE não aceite o pedido de prorrogação deverão ser mantidos os prazos definidos neste Estudo Técnico Preliminar.
- 4.9.2.3. Caso o gestor do contrato do TJCE aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.
- 4.10. **Níveis mínimos de serviços**
- 4.10.1. Serão aferidos os níveis mínimos de serviços necessários à mensuração da qualidade dos serviços continuados visando adequar os pagamentos relativos aos serviços prestados, prevendo-se, para tais serviços, redutores a serem aplicados sobre os respectivos valores.
- 4.10.2. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades no SAJ ou por interesse das partes, os níveis mínimos de serviços poderão ser revistos e modificados, por meio de termo aditivo.
- 4.10.3. O período de até 30 (trinta) dias corridos após o início da execução dos serviços será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas e ferramentas de gestão de chamados. Os relatórios comprobatórios com a devida apuração dos níveis de serviço deverão ser entregues, porém não serão aplicados os redutores previstos neste documento.
- 4.11. **Do processo de mudança**
- 4.11.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de mudança e liberação definidos pelo TJCE, baseado no modelo adotado, para a implantação de mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura.
- 4.11.2. Fluxo que deve ser seguido para atendimentos à Requisições de Mudanças (RDM):
- 4.11.2.1. Abertura de RDM pela CONTRATADA na ferramenta de gerenciamento de mudanças e liberação do TJCE.
- 4.11.2.2. Determinação de prioridade, classificação da RDM e análise de aceitabilidade pelo TJCE.
- 4.11.2.3. Preenchimento do Plano de Mudança e Liberação (PML) pela CONTRATADA, conforme modelo constante do Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 4.11.2.3.1. Neste caso a CONTRATADA deverá acessar planilha contendo o Configuration Management DataBase (CMDB) disponibilizada pelo TJCE e com base nas informações preencher o PML com todos os itens de configuração afetados e seus respectivos relacionamentos.
- 4.11.2.4. Revisão do PML pelo TJCE e aprovação pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM), constituído pelos grupos aprovadores da mudança.
- 4.11.2.5. Implantação da liberação na data aprovada pelo CCM.

- 4.11.2.6. Revisão da mudança pelo TJCE.
- 4.11.3. Todo procedimento de mudança deve ser reversível, portanto o PML deve conter, de forma explícita, todos os procedimentos necessários para a execução do retorno à situação anterior à mudança, inclusive no caso em que o procedimento descrito seja o restore de backup, contendo os prazos para efetivação do retorno.
- 4.11.3.1. Caso não existam procedimentos para a execução do retorno à situação anterior à mudança ou o procedimento informado seja o retorno da situação original por meio da restauração de cópias de segurança (backups), a CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone de plantão para atendimento, com o objetivo de corrigir eventuais problemas durante a execução dos procedimentos, sem quaisquer ônus ao TJCE.
- 4.11.3.2. O TJCE informará previamente, a cada procedimento de mudança, a janela de atualização em que a CONTRATADA poderá ser acionada por meio do contato telefônico, dentro do período compreendido entre as 8 (oito) horas de segunda feira e às 6 (seis) horas do sábado.
- 4.11.3.2.1. Uma vez iniciada a execução, cujo horário máximo de início se dará até às 00h:05min do sábado, esta deverá ser executada de forma ininterrupta.
- 4.11.3.2.2. Caso a janela de execução informada pela CONTRATADA, necessária para a execução do PML, ultrapasse o limite máximo do horário previsto, por apresentar problemas, o plantão deverá ser disponibilizado até o término da execução.
- 4.11.4. O processo de mudança e liberação poderá ser alterado, a qualquer momento, através de acordo entre o TJCE e a CONTRATADA.
- 4.12. **Das regras de transição**
- 4.12.1. No prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, o TJCE apresentará, à CONTRATADA, relatório contendo os chamados de erros que estão aguardando manifestação do TJCE decorrentes da execução do Contrato 021/2016, não solucionados até o encerramento do contrato.
- 4.12.1.1. No prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data da entrega do relatório pelo TJCE, a CONTRATADA revisará as informações consignadas e encaminhará parecer para cada item apontado.
- 4.12.1.2. Após a manifestação o TJCE, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, definirá quais itens do relatório persistem e deverão ser resolvidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá abrir novos chamados em até 20 (vinte) dias corridos, classificados automaticamente na severidade indicada neste Termo de Referência, contendo documento em PDF com todas as tratativas realizadas durante a vigência do Contrato N° 021/2016,

bem como relatório indicado a correlação entre chamados novos e antigos. Os prazos serão reiniciados e passarão a fluir a partir da data do cadastramento dos chamados.

4.12.2. No prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, a Softplan apresentará ao TJCE relatório contendo os chamados de erro que estão aguardando manifestação da CONTRATADA decorrentes da execução do Contrato 021/2016, não solucionados até o encerramento do contrato.

4.12.2.1. No prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data da entrega do relatório. O TJCE definirá quais chamados deverão ser encerrados e quais deverão ser continuados.

4.12.2.2. Após a manifestação do TJCE, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a CONTRATADA deverá abrir novos chamados classificados automaticamente na severidade indicada neste Termo de Referência, contendo documento em PDF com todas as tratativas realizadas durante a vigência do Contrato Nº 021/2016, bem como relatório indicado a correlação entre chamados novos e antigos. Os prazos serão reiniciados e passarão a fluir a partir da data do cadastramento dos chamados.

4.13. SUSTENTAÇÃO

4.13.1. Da manutenção corretiva

4.13.1.1. A manutenção corretiva prevista compreende a intervenção no código-fonte da aplicação, nos servidores, nos módulos, nas dependências e nas integrações do sistema, bem como correções de erros.

4.13.1.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar solução de contorno, observando os prazos dos níveis mínimos de serviço até a definitiva solução do incidente.

4.13.1.3. Caso o incidente não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código-fonte do sistema, a CONTRATADA deverá disponibilizar versões de correção obedecendo o prazo do incidente em questão.

4.13.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar versões de correções nos seguintes casos e prazos:

4.13.1.4.1. **Não programadas:** caso o incidente, de severidade muito alta ou alta, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema; neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão e a versão deverá conter exclusivamente a correção dos erros relacionados aos respectivos incidentes;

4.13.1.4.2. **Programadas:** caso o incidente, de severidade média ou baixa, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema. Neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão e a versão poderá conter a correção dos erros

encontrados em outros tribunais. Todas as correções que comporão a versão deverão ser identificadas através do Relatório de Atualização de Versão (RAV);

4.13.1.4.3. A versão deverá ser instalada e disponibilizada plenamente operacional no ambiente de homologação do TJCE em semanas alternadas, sempre às segundas-feiras, antes do início do horário de expediente, ou, em caso de feriado, no dia útil subsequente, respeitado o plano de comunicação fornecido pelo TJCE. O TJCE poderá optar por receber a versão de correção e não instalar de imediato em seu ambiente de homologação através de comunicação formal emitida com antecedência mínima de dois dias úteis.

4.13.1.5. Para a correção de problemas que são fonte de geração de incidentes, fica a cargo da CONTRATADA fazer a gestão dos problemas e liberar versões.

4.13.2. Dos chamados

4.13.2.1. Os chamados serão originados pela equipe técnica do TJCE (com prévia definição das pessoas autorizadas para esse fim).

4.13.2.2. São considerados chamados urgentes, os quais terão prioridade sobre os demais atendimentos:

4.13.2.2.1. Aqueles que impeçam a expedição de atos judiciais prementes, destinando-se ao cumprimento de prisão em flagrante;

4.13.2.2.2. Da decretação de prisão preventiva ou temporária;

4.13.2.2.3. Dos pedidos de concessão de liberdade provisória;

4.13.2.2.4. Dos pedidos de habeas corpus;

4.13.2.2.5. Da expedição de alvará de soltura em sede de progressões de regime ou cumprimento de pena;

4.13.2.2.6. Da medida liminar em dissídio coletivo de greve;

4.13.2.2.7. Das liminares em mandado de segurança ou sua cassação;

4.13.2.2.8. De busca e apreensão de pessoas;

4.13.2.2.9. De medida cautelar ou tutela de urgência, de natureza cível ou criminal, desde que possa resultar risco de grave prejuízo ou de difícil reparação.

4.13.2.2.10. Aquelas em que provoque impedimento de transferência prisional.

4.13.2.3. São considerados chamados prioritários, os quais terão prioridade no atendimento dentro de suas respectivas severidades:

4.13.2.3.1. Incidentes nos quais a pessoa que figure como parte ou interessado com

idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou portadora de doença grave, assim compreendida qualquer das enumeradas no art. 6º, inciso XIV, da Lei no 7.713, de 22 de dezembro de 1988;

4.13.2.3.2. Aqueles regulados pela Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);

4.13.2.3.3. Vítimas de violência doméstica;

4.13.2.3.4. Vítimas, testemunhas e acusados sob proteção do Estado (Leis 9.807/99 e 12.483/11).

4.13.2.4. As condições para classificação de chamados urgentes e prioritários serão alteradas quando necessário, nos seguintes casos:

4.13.2.4.1. Alterações na legislação que defina prioridade na tramitação processual;

4.13.2.4.2. Novas funcionalidades no sistema que implementem tramitação processual com prioridade legal;

4.13.2.4.3. Alterações na criticidade dos chamados definidas de comum acordo entre o TJCE e a CONTRATADA

4.13.2.5. Caso a CONTRATADA necessite de esclarecimentos sobre o chamado aberto, deverá entrar em contato com a equipe técnica, alterar o status do chamado para “Aguardando Cliente”, suspendendo o decurso do prazo, que voltará a fluir a partir do recebimento da resposta.

4.13.2.6. Chamados de severidade Média e Baixa que excedam 3 (três) dias úteis com o status "Aguardando Cliente" durante o ciclo de desenvolvimento da versão de correção para o qual esteja previsto, poderão ser prorrogados para o ciclo subsequente, aplicando-se a mesma regra quando a resposta ocorrer no dia ou após o fechamento do ciclo.

4.13.2.6.1. Caso o TJCE identifique a atribuição do status “Aguardando Cliente” de forma meramente protelatória, como solicitação de informações que já estão presentes no chamado, os prazos não serão prorrogados.

4.13.2.7. Após 60 (sessenta) dias sem retorno, os chamados nas situações de aguardando resposta do TJCE serão encerrados automaticamente.

4.13.2.8. Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte ou manutenção corretiva não seja relativo ao objeto contratual (exemplo: rede do TJCE indisponível), solicitará formalmente ao TJCE o cancelamento do chamado, apresentando justificativa.

4.13.2.9. Caso a CONTRATADA constate que a classificação do chamado não esteja adequada ao módulo ou funcionalidade impactados pelo incidente de maneira que altere o cálculo da severidade prevista neste Termo de Referência, poderá reclassificá-lo para o módulo/funcionalidade correta e recalcular a severidade associada, registrando na ferramenta e comunicando o motivo da reclassificação à equipe técnica do TJCE.

4.13.3. Dos prazos

4.13.3.1. Os serviços de suporte e de manutenção corretiva, quando necessários, serão prestados de acordo com as seguintes severidades e respectivos prazos:

Severidade	Prazo
Muito Alta	4 (quatro) horas corridas
Alta	24 (vinte quatro) horas corridas
Média	No ciclo subsequente de versões de correção
Baixa	Até 2 (dois) ciclos subsequentes de versão de correção
Orientação de segundo nível sobre utilização do Sistema	144 (cento e quarenta e quatro) horas corridas
Orientação sobre infraestrutura	288 (duzentos e oitenta e oito) horas corridas

4.13.3.2. **Muito alta:** incidentes que acarretem a paralisação total do sistema, conforme Anexo II;

4.13.3.3. **Alta:** incidentes que acarretem a paralisação de uma ou mais funcionalidades do sistema que impactem a todos os usuários que a utilizam, conforme Anexo II, ou chamados urgentes, conforme item 5.3.12.2.2.;

4.13.3.4. **Média:** incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo II, e que não possuam solução de contorno;

4.13.3.5. **Baixa:** incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo II, e que possuam solução de contorno aceita pelo TJCE;

4.13.3.5.1. O aceite da solução de contorno autorizará à CONTRATADA a recategorização da severidade média para a baixa;

4.13.3.5.2. Caso a solução de contorno seja rejeitada pelo TJCE o prazo original do chamado será mantido, considerando apenas o tempo remanescente, descontado o tempo que ficou aguardando a avaliação pelo TJCE.

4.13.3.6. **Orientação de segundo nível sobre a utilização do sistema:** atendimento às dúvidas da equipe técnica do TJCE sobre as características e a utilização do Sistema, a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu funcionamento de acordo com a especificação;

4.13.3.7. **Orientação sobre infraestrutura:** atendimento às dúvidas da equipe técnica do TJCE sobre documentação, arquitetura, base de dados, estrutura de dados, dicionário de dados, características relacionadas ao ambiente computacional necessário ao funcionamento do sistema, orientações técnicas para construção de comandos (scripts) de extração, inserção, eliminação, migração e alteração das informações constantes no banco de dados do sistema.

4.13.3.8. **Erros inseridos em versão de correção programada:** Em caso de novos erros inseridos em versões programadas, o prazo de correção será de 96 (noventa e seis) horas

corridas, contadas a partir da notificação da CONTRATADA elencando todos os itens que devem ser resolvidos. Demais erros encontrados na versão que já estão presentes em produção devem seguir o fluxo normal de atendimento, não sendo óbice para aceite da versão.

4.13.4. Da documentação comprobatória

4.13.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, em formato de planilha eletrônica, a ser validada pelo TJCE, até o décimo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório contendo o descritivo de todos os chamados encerrados no mês de referência e de todos os chamados cujo encerramento estava programado para o mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução do serviço contratado, compreendendo, em colunas distintas, no mínimo as seguintes informações:

4.13.4.1.1. O número do chamado;

4.13.4.1.2. Tipo do chamado;

4.13.4.1.3. A data e o horário de abertura do chamado;

4.13.4.1.4. A classificação de cada chamado (conforme nível de severidade ou orientações sobre infraestrutura ou sobre a utilização do sistema), com indicação de recategorização quando for o caso;

4.13.4.1.5. A data e o horário de entrega da solução;

4.13.4.1.6. A data e o horário do aceite;

4.13.4.1.7. A situação do chamado (aberto, em andamento, encerrado, cancelado etc.);

4.13.4.1.8. Quantidade de horas corridas do atendimento;

4.13.4.1.9. Quantidade de horas corridas extrapoladas após prazo de atendimento definido.

4.14. GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E FUNCIONAL

4.14.1. Definição e abrangência

4.14.1.1. Entende-se como garantia de evolução tecnológica e funcional o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela CONTRATADA para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por necessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em resposta ao resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas pela CONTRATADA, disponibilizadas nas versões do SAJ. A abrangência deste serviço compreende em assegurar ao TJCE, aos módulos relacionados no Anexo I – Relação dos módulos, o que segue:

- 4.14.1.1.1. Atualização do SAJ para mantê-lo compatível com o seu ambiente computacional, descrito e caracterizado no Anexo IV – Periféricos homologados, recebendo as modificações ou adequações realizadas no SAJ, garantindo seu funcionamento adequado.
- 4.14.1.1.1.1. Eventuais mudanças para outros bancos de dados, outros sistemas operacionais, outros servidores de aplicação, outros navegadores, diversos daqueles constantes do Anexo IV – Periféricos Homologados, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela CONTRATADA e posterior execução, realizadas na modalidade de serviço sob demanda.
- 4.14.1.1.1.2. O TJCE aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).
- 4.14.1.1.1.3. O Anexo IV – Periféricos homologados, contendo o ambiente computacional homologado para o sistema SAJ, deverá ser atualizado pela CONTRATADA a cada nova versão que contenha atualizações na plataforma tecnológica ou periféricos, com exceção dos previstos no item 5.3.13.1.1.1.1.
- 4.14.1.1.2. Recebimento de implementações demandadas pelos demais clientes da CONTRATADA.
- 4.14.1.1.3. Aperfeiçoamento que a CONTRATADA venha a promover na arquitetura atual do SAJ, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.
- 4.14.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE as melhorias de requisitos não funcionais implementados no SAJ, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.
- 4.14.1.2. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades nos recursos, descritos no Anexo IV – Periféricos homologados, o TJCE solicitará à CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, contendo o custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.
- 4.14.1.3. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades em plataformas, softwares básicos, sistemas operacionais, navegadores ou em quaisquer componentes estruturais de terceiros, e dos quais o SAJ dependa para a realização de suas funções, o TJCE solicitará à CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, as quais, quando viáveis, terão seu custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.
- 4.14.1.3.1. Uma vez solicitado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá realizar a análise de viabilidade

técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de componentes utilizados pelos frameworks do SAJ.

4.14.1.3.1.1. Caso venha a ser constatada a inviabilidade da implementação nos termos da solicitação, devido à inviabilidade técnica ou motivada por outros fatores, a CONTRATADA deverá apresentar as justificativas apropriadas, devendo emitir, em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do chamado, parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado, bem como o custo e esforço orçados para implantar a nova plataforma proposta.

4.14.1.4. O TJCE manifestará expressamente o interesse em participar, com os demais clientes da CONTRATADA, do desenvolvimento compartilhado de funcionalidades para atender os atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Leis Federais, caso em que aplicar-se-á a regra explicitada no serviço sob demanda.

4.14.2. Caracterização da evolução tecnológica

4.14.2.1. O serviço de evolução tecnológica se dará de forma continuada, contemplando:

4.14.2.1.1. Implementação no SAJ de novos algoritmos de hash e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.

4.14.2.1.2. Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do SAJ, quando houver mudança que implique em tal necessidade.

4.14.2.1.3. Disponibilização de funcionalidades para uso de recursos da infraestrutura de chaves públicas, no que tange à assinatura digital e protocolação.

4.14.2.1.4. Adequação e homologação do SAJ para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers).

4.14.2.2. As atualizações motivadas por mudanças no ambiente do TJCE, descrito no Anexo IV – Periféricos homologados, serão precedidas de solicitação de análise de viabilidade. Quando viável, as ações serão objeto de processo de mudança. Contempla as seguintes situações:

4.14.2.2.1. Novas versões dos periféricos, cujos modelos já foram homologados no SAJ no momento da contratação;

4.14.2.2.1.1. O TJCE enviará o exemplar do periférico que será avaliado pela CONTRATADA, munido de todos os manuais de funcionamento e softwares de instalação.

4.14.2.2.2. Novas versões do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e equipamentos servidores de aplicação do TJCE.

4.14.2.2.3. Novas versões dos softwares básicos (sistemas operacionais, etc.), das estações de trabalho clientes e equipamentos servidores, utilizados pelo TJCE.

4.14.2.3. Prazos de solução

4.14.2.3.1. Para cálculo dos níveis mínimos dos serviços das adaptações solicitadas mediante verificação de análise de viabilidade, serão considerados os prazos a partir da data da abertura do chamado técnico pelo TJCE:

4.14.2.3.1.1. Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.

4.14.2.3.1.2. Adequação e homologação do SAJ quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado, limitado em até 200 (duzentos) dias corridos.

4.14.3. Caracterização da evolução funcional

4.14.3.1. O serviço de evolução funcional assegurará ao TJCE o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela CONTRATADA, conforme descritos a seguir:

4.14.3.1.1. Desenvolvimentos de iniciativa da CONTRATADA e/ou de seus clientes, englobando as atividades de:

4.14.3.1.1.1. Análise e parametrização do SAJ para funcionamento das implementações recebidas.

4.14.3.1.1.2. Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas.

4.14.3.1.1.3. Adequação quando o TJCE recusar o recebimento das implementações realizadas no SAJ.

4.14.3.1.1.4. O TJCE manifestará a recusa no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da ERS. Não havendo qualquer manifestação expressa, a CONTRATADA poderá considerar aprovada a implementação.

4.15. SOB DEMANDA

4.15.1. Entende-se como serviços sob demanda:

4.15.1.1. A possibilidade de utilização do Banco de pontos de função (PF) para desenvolvimento das seguintes atividades:

4.15.1.1.1. Alteração ou implementação de funcionalidades de interesse e prioridade do TJCE.

4.15.1.1.2. Elaboração de Especificação de Requisitos do Sistema (ERS);

4.15.1.1.3. Adequação ou customização das demandas de outros clientes da CONTRATADA;

4.15.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para análise do TJCE.

4.15.1.1.3.2. O TJCE comunicará sua decisão de adequação ou customização em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da ERS.

4.15.1.1.4. Desenvolvimento de funcionalidades relacionadas aos módulos descritos no Anexo I – Relação dos módulos, para atender atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal;

4.15.1.1.5. Desenvolvimento de alterações em serviços existentes ou de novos serviços para atender o Modelo Nacional de Interoperabilidade definido pelo CNJ;

- 4.15.1.1.6. Alterações no SAJ para adequar-se aos periféricos não homologados no momento da contratação, tais como impressoras, leitores de código de barras, scanners, smart cards, tokens e outros equipamentos, que venham a ser adquiridos pelo TJCE e interajam diretamente com o SAJ, conforme resultado da análise de viabilidade do item anterior.
- 4.15.1.1.7. Elaboração de documentação técnica das funcionalidades existentes e ainda não documentadas relacionadas ao SAJ, de interesse do TJCE, devendo a CONTRATADA observar os modelos previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 4.15.1.1.8. Atividades mensuráveis em horas técnicas, conforme detalhadas neste Termo de Referência.

4.15.2. Condições gerais para desenvolvimento de funcionalidades

- 4.15.2.1. A unidade básica utilizada para mensuração dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas ao SAJ deverá ser a métrica de Análise de Ponto de Função (APF).
- 4.15.2.2. A contagem dos pontos de função será realizada de acordo com o Manual de Práticas de Contagem (*Counting Practices Manual – CPM*) publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), na sua versão mais atual.
- 4.15.2.3. Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem (*Counting Practices Manual – CPM*) publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), na sua versão mais atual, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do Sistema De Administração Dos Recursos De Tecnologia Da Informação – SISP, na versão mais atual
- 4.15.2.4. As contagens iniciais de pontos de função das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) serão realizadas através da Contagem Detalhada, utilizando-se do Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 4.15.2.5. Todos os artefatos utilizados para a contagem em Pontos de Função, previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF), devem ser disponibilizados pela CONTRATADA para que o TJCE possa apurar detalhadamente os cálculos realizados.
- 4.15.2.6. Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 4.15.2.7. Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela CONTRATADA e a contagem apurada pelo TJCE, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a

CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica.

- 4.15.2.7.1. Caso a justificativa não seja aceita, TJCE e CONTRATADA deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.
- 4.15.2.7.2. Não havendo consenso, desde que em caráter excepcional, a validação da contagem será realizada por terceiro (perito com certificação CFPS), custeada pela CONTRATADA, que irá emitir laudo que será automaticamente acatado por ambas as partes.
- 4.15.2.8. As funcionalidades de que trata o serviço de evolução funcional serão medidas exclusivamente em pontos de função e subdivididas nas fases: especificação de requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macroatividades do projeto estão distribuídos conforme a tabela abaixo:

Macroatividades do Processo de Desenvolvimento de Software (SISP)	Atividades	Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	Especificação de requisitos	25
Design / Arquitetura	Implementação	10
Implementação	Implementação	40
Testes	Implementação	10
	Homologação	5
Homologação	Homologação	5
Implantação*	Implantação	5
TOTAL		100

* Implantação nesse contexto, refere-se à disponibilização, em ambiente de homologação do TJCE, da funcionalidade implementada no SAJ

4.15.3. Fluxo de atendimento do desenvolvimento de funcionalidades

- 4.15.3.1. O atendimento das demandas de desenvolvimento de funcionalidades se inicia com o cadastramento do chamado de implementações por meio do Portal do Cliente.
- 4.15.3.1.1. Para atendimento do disposto neste item, o TJCE fará a priorização dos chamados de desenvolvimentos utilizando-se de usuário administrador nomeado para este fim.
- 4.15.3.1.2. O registro do chamado conterá as especificações da demanda, mediante preenchimento do Documento Inicial de Requisitos (DIR) que será anexado ao chamado, conforme modelo no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 4.15.3.1.3. Caso a CONTRATADA identifique que o DIR não contenha dados suficientes para a análise e elaboração da EPD, deverá solicitar informações complementares ao TJCE no chamado técnico aberto por meio do Portal do Cliente, permanecendo o chamado aguardando até a complementação das informações pelo TJCE.
- 4.15.3.1.3.1. Caso ao TJCE não forneça as informações solicitadas para complementação do DIR, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a CONTRATADA estará autorizada a proceder ao cancelamento do respectivo chamado, sendo este considerado encerrado.
- 4.15.3.1.4. O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA a elaboração do Documento Inicial de

- Requisitos (DIR), sendo para tanto, cobrado o esforço em horas técnicas.
- 4.15.3.2. A partir da priorização do chamado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 15 (quinze) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), contendo os requisitos básicos de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica.
- 4.15.3.2.1. Caso a CONTRATADA identifique que a solicitação possa apresentar tamanho estimativo superior a 100 (cem) pontos de função, deverá comunicar ao TJCE, a fim de solicitar, de forma justificada, dilação de prazo de entrega, quando aplicável.
- 4.15.3.2.2. O TJCE poderá priorizar até 10 (dez) chamados no Portal do Cliente. Na medida em que o TJCE for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), poderá priorizar novos chamados.
- 4.15.3.2.2.1. Para o disposto neste item, o TJCE poderá priorizar até 5 (cinco) chamados simultâneos para elaboração da EPD. Na medida em que a CONTRATADA for entregando cada EPD, poderá priorizar outra demanda no lugar, até o limite estabelecido acima.
- 4.15.3.2.3. Caso haja necessidade de adequação, o TJCE solicitará os ajustes à CONTRATADA, a qual deverá atender, em até 8 (oito) dias úteis, as alterações propostas pelo TJCE, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJCE.
- 4.15.3.2.3.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido inicial apresentado na EPD, a CONTRATADA deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.
- 4.15.3.2.4. Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos ao TJCE e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.
- 4.15.3.3. A partir do aceite e priorização da EPD pelo TJCE, a CONTRATADA iniciará a elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS), a qual conterá maior detalhamento da demanda, tais como dimensionamento em Pontos de Função (IFPUG) e detalhamento de requisitos.
- 4.15.3.3.1. Durante o prazo que a CONTRATADA possui para elaborar a ERS, poderá ser feito o envio do documento para avaliação prévia do TJCE, na qual não constará ainda a planilha de contagem de pontos de função (IFPUG).
- 4.15.3.3.1.1. Neste período de avaliação, o prazo da CONTRATADA ficará suspenso, até a validação do documento pelo TJCE no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Decorrido o prazo sem que haja manifestação do TJCE, entender-se-á pela sua concordância.
- 4.15.3.3.2. Durante a elaboração da ERS, caso a CONTRATADA verifique que o tamanho estimado (EPD) para a demanda terá variação acima de 50% (cinquenta por cento), deverá

comunicar ao TJCE, solicitando autorização para prosseguimento na elaboração da ERS.

4.15.3.3.2.1. Se a alteração implicar em quantitativo dos pontos de função maior que 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, o eventual cancelamento da elaboração da ERS não implicará em qualquer custo para o TJCE. Para as demandas que forem estimadas como maior que 100PF, será considerado o valor de 100PF para esse cálculo.

4.15.3.3.2.2. Se a alteração implicar em quantitativo de pontos de função igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento) do limite superior da faixa inicialmente prevista, no caso de cancelamento da elaboração da ERS o TJCE remunerará o esforço da CONTRATADA na forma prevista neste Termo de Referência.

4.15.3.3.2.3. O TJCE manifestará a concordância no prosseguimento da elaboração da ERS no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

4.15.3.3.2.3.1. Decorrido o prazo sem que haja manifestação do TJCE, entender-se-á pela sua concordância.

4.15.3.4. A CONTRATADA deverá entregar a ERS, conforme prazo em dias úteis, previsto na tabela abaixo:

Tamanho da demanda	Entrega da ERS
Até 10 PF	9 dias
De 11 PF a 20 PF	9 dias
De 21 PF a 30 PF	14 dias
De 31 PF a 40 PF	18 dias
De 41 PF a 50 PF	23 dias
De 51 PF a 60 PF	27 dias
De 61 PF a 70 PF	32 dias
De 71 PF a 100 PF	33 dias

4.15.3.4.1. Nos casos em que as demandas forem estimadas em tamanho superior a 100 (cem) PF, o prazo para entrega da ERS será acordado entre as partes.

4.15.3.5. O TJCE, de posse da ERS, analisará a necessidade de complementação ou aceite do conteúdo.

4.15.3.5.1. Caso haja necessidade de adequação, o TJCE solicitará os ajustes à CONTRATADA, a qual deverá atender, em até 50% (cinquenta por cento) do prazo para a elaboração da ERS, as alterações propostas pelo TJCE, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJCE.

4.15.3.5.1.1. Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido apresentado na ERS, a CONTRATADA deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

- 4.15.3.5.2. Em caso de necessidade de nova adequação da ERS os prazos conferidos à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.
- 4.15.3.5.3. O prazo para aceite da ERS será de até 20 (vinte) dias úteis.
- 4.15.3.5.3.1. Decorrido o prazo, sem que haja manifestação do TJCE, a ERS será considerada aceita e passará a compor o backlog de demandas aprovadas.
- 4.15.3.5.3.2. Após o aceite da ERS, a CONTRATADA deverá disponibilizá-la aos demais clientes para ciência e manifestação.
- 4.15.3.6. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de Pontos de Função, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da emissão do aceite da ERS pelo TJCE.
- 4.15.3.7. As demandas especificadas pela ERS serão inseridas no backlog de demandas aprovadas e serão base para compor as novas versões do SAJ, a partir da priorização pelo TJCE.
- 4.15.3.7.1. A contagem obtida nas ERS aprovadas pelo TJCE, que representa 25% (vinte e cinco por cento) do esforço do desenvolvimento, será debitada do banco de pontos de função, na modalidade sob demanda.
- 4.15.3.7.1.1. Caso a CONTRATADA, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do manual de Práticas de Contagem (CPM) publicado pelo IFPUG e do Roteiro de Métricas do SISP, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo remanescente, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função implementados, descontados os pontos de função cobrados a título de elaboração da ERS.
- 4.15.3.7.1.2. Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado.
- 4.15.3.7.1.3. Caso a implementação reduza o saldo remanescente, o TJCE realizará o pagamento do quantitativo efetivamente recebido das demandas.
- 4.15.3.7.2. O TJCE administrará as demandas constantes do backlog de demandas aprovadas e definirá de comum acordo com a CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias corridos antes do início da versão os itens que a comporão.
- 4.15.3.7.2.1. Caso haja uma ERS no backlog de demandas aprovadas que seja pré-requisito para a demanda priorizada, esta obrigatoriamente deverá compor a versão.
- 4.15.3.7.2.2. Caso haja necessidade de substituição dos itens indicados para compor a versão, o TJCE comunicará a CONTRATADA e esta o informará da possibilidade de troca dos itens que serão desenvolvidos na versão.
- 4.15.3.7.3. As demandas que trata o item anterior terão um prazo para permanecer no backlog de demandas aprovadas de até que seu desenvolvimento seja priorizado ou sejam canceladas

- mediante pedido formal do TJCE.
- 4.15.3.7.4. Quando o TJCE priorizar o desenvolvimento de uma demanda que integra seu backlog, a CONTRATADA atualizará a ERS respectiva de acordo com todas as alterações, acréscimos, supressões e inovações que introduzir no SAJ em atenção a pedidos de outros clientes ou em decorrência de suas próprias pesquisas, sem qualquer custo adicional para o TJCE.
- 4.15.3.7.5. Caso o TJCE solicite formalmente a modificação de uma ERS já aprovada, cujo desenvolvimento ainda não foi priorizado, ou se outras demandas do TJCE implicarem na necessidade de alteração de determinada demanda ainda não priorizada, a CONTRATADA estimará o custo dos ajustes necessários e apresentará o orçamento. Caso o orçamento seja aprovado, a CONTRATADA atualizará a ERS de acordo com o requerimento do TJCE.
- 4.15.3.7.6. Caso a ERS não seja passível de implementação ou compatível com a versão do SAJ, deverá ser cancelada.
- 4.15.3.8. A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o desenvolvimento da versão do SAJ e disponibilização do pacote de instalação no ambiente de homologação do TJCE.
- 4.15.3.8.1. O decurso do prazo mencionado neste item será encerrado na data em que a CONTRATADA disponibilizar o pacote de instalação da versão do SAJ no ambiente de homologação do TJCE.
- 4.15.3.8.2. Caso a CONTRATADA não disponibilize o referido pacote de instalação no ambiente de homologação, o tempo adicional para execução desta tarefa será contabilizado como tempo de desenvolvimento da versão.
- 4.15.3.8.3. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de pontos de função definitiva, em até 30 (trinta) dias corridos da data de disponibilização do pacote de instalação da versão, com as evidências para a contagem de pontos de função.
- 4.15.3.8.3.1. O escopo da contagem deve considerar o conjunto de ERS demandadas pelo TJCE e implementadas pela CONTRATADA.
- 4.15.3.8.3.2. O prazo para aceite da planilha de contagem de pontos de função é de até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão.
- 4.15.3.8.4. A CONTRATADA deverá entregar ao TJCE o Documento de Planejamento da Versão, contendo os desenvolvimentos priorizados para a versão do SAJ, em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data estabelecida para o início do ciclo evolutivo de cada versão.
- 4.15.3.9. A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias corridos após a disponibilização do

- pacote de instalação, executar as atividades de instalação em ambiente de homologação do TJCE.
- 4.15.3.9.1. O prazo deste item não se iniciará enquanto o TJCE estiver utilizando o ambiente para homologar versões anteriores.
 - 4.15.3.10. O TJCE terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para homologar a versão disponibilizada, após a instalação da versão pela CONTRATADA.
 - 4.15.3.10.1. Decorrido o prazo referido neste item, sem que haja manifestação por parte do TJCE, considerar-se-á aceita a versão do SAJ instalada pela CONTRATADA.
 - 4.15.3.10.2. Na medida em que encontrar erros no SAJ durante a homologação, o TJCE abrirá os respectivos chamados técnicos para que a CONTRATADA tome ciência do fato e inicie o processo de análise e saneamento dessas falhas.
 - 4.15.3.10.2.1. A abertura dos chamados para a solução de erros não implica na interrupção do prazo de homologação do TJCE, que continuará a fluir normalmente.
 - 4.15.3.10.3. Quando os testes realizados pelo TJCE forem concluídos, este apresentará, à CONTRATADA, relatório de homologação da versão, contendo os números dos chamados técnicos abertos para correção de erros e eventuais desenvolvimentos pendentes, decorrentes da nova versão.
 - 4.15.3.10.3.1. O decurso do prazo de homologação do TJCE será interrompido quando da apresentação do relatório de homologação da versão à CONTRATADA.
 - 4.15.3.11. A partir da data da entrega do relatório de homologação do TJCE, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos para corrigir os erros apontados.
 - 4.15.3.11.1. O decurso do prazo de correção da CONTRATADA será interrompido quando da disponibilização da versão de correção em ambiente de homologação do TJCE.
 - 4.15.3.12. As atividades de homologação do TJCE e de correção da CONTRATADA serão repetidas até que ocorra o aceite da versão pelo TJCE ou se esgote o prazo previsto para a homologação da versão, que poderá se estender por até 90 (noventa) dias corridos.
 - 4.15.3.12.1. Até o 70º (septuagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE poderá manifestar o aceite real, que significa que a última variante da versão do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA durante o processo de homologação atendeu requisitos exigidos pelo TJCE.
 - 4.15.3.12.2. Caso a situação apontada no subitem anterior não se verifique, a última versão de correção deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA ao TJCE até o 75º (septuagésimo quinto) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ.

- 4.15.3.12.3. Entre o 76º (septuagésimo sexto) e o 90º (nonagésimo) dias corridos, contados a partir da data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE fará a avaliação final da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.
- 4.15.3.12.4. Até o 90º (nonagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE entregará à CONTRATADA o relatório conclusivo da avaliação da última versão de correção do SAJ disponibilizada para homologação, contendo todos os erros identificados, os chamados técnicos atendidos e aqueles que permaneceram pendentes de solução.
- 4.15.3.12.5. A entrega do relatório conclusivo à CONTRATADA indicará que o TJCE manifestou seu aceite compulsório da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.
- 4.15.3.12.6. Os chamados técnicos pendentes de solução e os erros inéditos registrados pelo TJCE no relatório conclusivo deverão ser resolvidos pela CONTRATADA, nos prazos e condições previstos no serviço de Sustentação, como se fossem erros de versão do SAJ que se encontra em produção, ainda que o TJCE opte por não colocar a referida versão do SAJ em produção.
- 4.15.3.12.7. A CONTRATADA deverá prover mecanismo automatizado para que os chamados da versão em homologação e os erros inéditos passem a ter a incidência dos níveis mínimos de serviços de ambiente de produção.
- 4.15.3.13. O aceite da versão do SAJ caracterizará o encerramento da fase de homologação.
- 4.15.3.14. A CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do aceite da versão pelo TJCE, elaborará e disponibilizará do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão no ambiente de produção do TJCE.
- 4.15.3.15. Para cada fase do serviço de evolução funcional, deverão ser gerados artefatos que comprovem o início e término de determinada atividade, conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da atividade	Artefatos de entrada	Prazo de entrada	Artefatos de saída	Prazo de saída
Especificação de negócio	Elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR)	Chamado técnico sem Documento Inicial de Requisitos (DIR)	N/a	Documento Inicial de Requisitos	A combinar
Especificação de	Estimativa Preliminar da Demanda (EPD)	Chamado técnico com DIR	Após priorização do DIR	EPD ou parecer de inviabilidade;	15 (quinze) dias úteis

Requisitos	Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)	EPD aprovada	Após priorização da EPD	ERS	Prazo definido no Termo de Referência
				Planilha de contagem de Pontos de Função (PF)	10 (dez) dias úteis contados do aceite da ERS
Implementação	Desenvolvimento da versão	ERS priorizada do <i>backlog</i> de demandas aprovadas	Conforme calendário de versões	Pacote de instalação da versão	90 (noventa) dias corridos
Instalação da versão	Instalar versão em ambiente de homologação do TJCE	Pacote de instalação	Após disponibilização	Versão instalada em ambiente de homologação do TJCE	15 (quinze) dias corridos
Homologação	Homologação da versão pelo TJCE	Versão instalada em ambiente de homologação	Após a instalação da versão em ambiente de homologação	Notificação de erros encontrados ou aceite da versão	15 (quinze) dias corridos
		Roteiro de Homologação de Versão (RHV)			
		Relatório de Atualização de Versão (RAV)			
Correção dos erros	Correção dos erros da versão notificados pelo TJCE	Notificação de erros encontrados	Notificação do TJCE da necessidade de correção dos erros	Versão de correção do SAJ	15 (quinze) dias corridos
Validação da contagem da PF	Validar a Planilha de Contagem de Pontos de Função	Planilha de Contagem de Pontos de Função e evidências para a contagem	Em até 30 (trinta) dias corridos da disponibilização do pacote de instalação da versão	Validação final da Planilha de Contagem de Pontos de Função	Até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão
Instalação	Elaboração do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão	N/a	A partir do aceite da versão em ambiente de homologação	PML para a instalação da versão em ambiente de produção	5 (cinco) dias úteis

4.15.3.16. O TJCE poderá desistir ou cancelar a demanda durante a elaboração da ERS. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido da elaboração da ERS, sobre o teto do tamanho estimado na EPD da demanda cancelada.

$Td_{ERS} \times 0,25 \times Ta_{EPD}$

Tp_{ERS}

Em que:

Td ERS= tempo decorrido da elaboração da ERS.

Tp ERS= tempo previsto para elaboração da ERS.

Ta EPD= tamanho estimado na EPD.

4.15.3.16.1. A CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, deverá apresentar os artefatos gerados para comprovação do esforço despendido na execução da demanda, tais como memória de reunião, Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) parcial, dentre outros.

4.15.3.16.2. Caso a CONTRATADA não apresente os artefatos no prazo estabelecido acima, não haverá a incidência de custos ao TJCE.

4.15.3.17. O TJCE poderá desistir ou cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, conforme fórmula abaixo:

$$\frac{Tdv}{90} \times 0,75 \times Ta \text{ ERS}$$

Em que:

Tdv= tempo decorrido da versão.

90= tempo de desenvolvimento da versão.

Ta ERS= tamanho da ERS.

4.15.3.18. Nos casos em que o TJCE solicitar a implementação de novos requisitos ou alteração daqueles já existentes em uma demanda priorizada, durante o curso da versão, caberá à CONTRATADA avaliar a viabilidade da solicitação.

4.15.3.18.1. Havendo a possibilidade de alterar requisitos ou implementar novos, o valor do ponto de função corresponderá ao dobro do valor das respectivas alterações e novas implementações solicitadas.

4.15.4. Atividades medidas exclusivamente em pontos de função

4.15.4.1. Não haverá um quantitativo garantido de pontos de função a ser desenvolvido em cada ciclo evolutivo. A priorização das demandas ocorrerá sempre de comum acordo entre o TJCE e a CONTRATADA com base no backlog de demandas aprovadas.

4.15.4.1.1. Para as novas demandas que serão iniciadas a partir do início da vigência do contrato, a definição do ciclo evolutivo para seu desenvolvimento será acordado no momento da priorização de elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS). Uma vez definido o ciclo evolutivo e aprovada a ERS, a priorização para desenvolvimento poderá

- ser postergada pelo TJCE antes do início do ciclo evolutivo sem quaisquer ônus adicionais, sendo que nesse caso haverá necessidade de um novo acordo entre TJCE e CONTRATADA para definição do próximo ciclo evolutivo.
- 4.15.4.2. As demandas para atender atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal seguirão o fluxo de atendimento de desenvolvimento de funcionalidades.
- 4.15.4.2.1. Os custos poderão ser rateados entre os clientes da CONTRATADA que optarem pela adesão ao referido desenvolvimento compartilhado.
- 4.15.4.2.2. A demanda terá o percentual de 85% (oitenta e cinco por cento) do tamanho total rateado, igualmente, entre o TJCE e os demais clientes da CONTRATADA, optantes do referido desenvolvimento compartilhado;
- 4.15.4.2.3. Será acrescido à parcela do rateio de cada optante, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o montante total rateado, para a execução das atividades de testes e homologação nos respectivos ambientes, bem como a gestão administrativa do desenvolvimento compartilhado.
- 4.15.4.2.4. Entende-se como gestão administrativa:
- 4.15.4.2.4.1. Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;
- 4.15.4.2.4.2. Verificar se a demanda aplica-se aos módulos dos clientes optantes;
- 4.15.4.2.4.3. Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;
- 4.15.4.2.4.4. Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;
- 4.15.4.2.4.5. Verificar o saldo de horas ou pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;
- 4.15.4.2.4.6. Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;
- 4.15.4.2.4.7. Verificar se o cliente dispõe de empenho para pagamento;
- 4.15.4.2.4.8. Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;
- 4.15.4.2.4.9. Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços.
- 4.15.4.2.5. A definição dos requisitos do desenvolvimento compartilhado será validada pelo cliente demandante com os demais clientes optantes.
- 4.15.4.2.6. O fator de ajuste do ponto de função será de 1,0, independentemente do tamanho da demanda.
- 4.15.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por versão, incluso na sua capacidade produtiva, o quantitativo de até 200 (duzentos) pontos de função, não cumulativos, para atender alterações oriundas de ato normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal.
- 4.15.4.4. O quantitativo acima elencado refere-se ao total a ser assegurado pela CONTRATADA para atender as alterações normativas, não sendo de uso exclusivo do TJCE.

- 4.15.4.5. Caso a demanda ultrapasse o limite de 200 (duzentos) pontos de função, a entrega será programada para versões futuras, proporcionalmente ao limite estabelecido.
- 4.15.4.6. Caso haja possibilidade de entregas parciais, a CONTRATADA deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.
- 4.15.4.7. A CONTRATADA deverá observar os critérios de priorização dos desenvolvimentos, conforme a ordem abaixo elencada:
- 4.15.4.8. Data de cadastro do chamado para desenvolvimento de ato normativo;
- 4.15.4.9. Prazo de entrega da alteração segundo o ato normativo;
- 4.15.4.10. Cronograma estabelecido entre os clientes optantes e a CONTRATADA.
- 4.15.4.10.1. Caso o TJCE solicite o desenvolvimento, sem a participação de qualquer outro cliente da CONTRATADA, o pagamento corresponderá a 100 % (cem por cento) do tamanho do desenvolvimento.

4.15.5. Atividades medidas em horas técnicas

- 4.15.5.1. As atividades executadas pela CONTRATADA e medidas em horas técnicas terão o quantitativo de horas convertido por fator de ajuste em pontos de função.
 - 4.15.5.1.1. Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função (PF). O resultado será abatido do banco de pontos de função.
- 4.15.5.2. Entende-se como atividade de:
 - 4.15.5.2.1. Análise de viabilidade objetivando a homologação do SAJ para novos periféricos não homologados no momento da contratação: atividades visando a homologação de novos periféricos.
 - 4.15.5.2.1.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.
 - 4.15.5.2.2. Preparação, execução, acompanhamento e avaliação das atividades de migração de dados: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de migração de dados do SAJ.
 - 4.15.5.2.2.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.
 - 4.15.5.2.3. Especificação de negócio: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de elaboração do documento inicial de requisitos (DIR).
 - 4.15.5.2.3.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.
 - 4.15.5.2.4. Reuniões presenciais com especialista de negócio: as atividades especializadas com o objetivo de acompanhar o TJCE nas definições relativas às regras de negócio do SAJ.
 - 4.15.5.2.4.1. O fator de ajuste corresponde a 0,25 PF/h.
 - 4.15.5.2.4.2. A demanda mínima para reunião presencial será de 30 (trinta) horas por demanda.

- 4.15.5.2.5. Capacitação presencial relativa à utilização do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de atualização ou repasse de conhecimento aos usuários na utilização do Sistema, realizada por consultores da CONTRATADA.
- 4.15.5.2.5.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.
- 4.15.5.2.5.2. A demanda mínima para capacitação será de 30 (trinta) horas por demanda.
- 4.15.5.2.6. Implantação do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de implantar o Sistema em novas unidades criadas pelo TJCE.
- 4.15.5.2.6.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h para serviço prestado sob forma remota.
- 4.15.5.2.6.2. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h para os serviços prestados de forma presencial.
- 4.15.5.2.7. Instalação, configuração e homologação: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de instalar, configurar e homologar novos módulos do sistema SAJ.
- 4.15.5.2.7.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.
- 4.15.5.2.8. Outras atividades: atividades especializadas, sob forma remota, para execução de atividades relacionadas ao SAJ.
- 4.15.5.2.8.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.
- 4.15.5.3. Fluxo de atendimento das atividades medidas exclusivamente em horas técnicas:
- 4.15.5.3.1. O TJCE cadastrará as atividades medidas exclusivamente em horas técnicas, contendo o detalhamento do serviço solicitado.
- 4.15.5.3.2. Os critérios de mensuração de resultado, para fins de pagamento, serão definidos em conjunto com a CONTRATADA, individualizados para cada atividade cadastrada.
- 4.15.5.3.3. O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PT), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços, conforme modelo descrito no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).
- 4.15.5.3.4. O TJCE avaliará o Plano de Trabalho Preliminar apresentado pela CONTRATADA e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar.
- 4.15.5.3.5. Caso o TJCE não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizar os ajustes em até 5 (cinco) dias úteis.
- 4.15.5.3.6. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas técnicas que impliquem em acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao TJCE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

4.15.5.3.7. Para os serviços prestados presencialmente, a CONTRATADA deverá emitir uma Ficha de Presença (FP) para cada dia de serviço prestado, que será validada pelo TJCE. No prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas (RVT) no Portal do Cliente, conforme procedimento estabelecido no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

4.15.5.3.8. Para o serviço identificado no item 5.3.14.5.2.1, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas no Portal do Cliente, baseado no Modelo 4 – Rotinas de Migração de Dados, do Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

4.15.5.3.9. O TJCE emitirá aceite no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos relatórios referidos nos itens anteriores, decorrido o prazo sem que haja manifestação, entender-se-á pela sua aceitação.

4.15.6. Banco de pontos de função (PF)

4.15.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE o quantitativo de até 2.238 (dois mil duzentos e trinta e oito) pontos de função para solicitações de demandas que serão prestados na modalidade “sob demanda”.

4.16. SUPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO

4.16.1. Entende-se por serviço de suporte técnico personalizado a execução de Tarefas de Suporte, conforme descrito no Anexo VI – Tarefas de suporte técnico personalizado, visando atender aos usuários e equipe técnica do TJCE na operacionalização e uso do sistema objeto desta Análise de Viabilidade de Contratação, a ser prestado nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará, nas Comarcas de Entrância Final, menos a Comarca de Crato.

4.16.1.1. As Tarefas de Suporte se subdividem em tipos de serviço, quais sejam: Serviço de Complexidade Baixa, Serviço de Complexidade Média, Serviço de Complexidade Alta, Gestão de Processos e Equipe Técnica.

4.16.1.2. Na tabela abaixo, constam os quantitativos mensais estimados para 12 (doze) meses, de unidades de referência para cada tipo de Serviço.

ID	Demanda Prevista	Unidade de Medida	Quantidade
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte Técnico Personalizado	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	23.040
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média UST-SCM	11.520
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	11.520
		Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe	3.840

- 4.16.1.3. A quantidade de Unidades de Serviços Técnico foi estabelecida através da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte Técnico Personalizado do atual contrato, no período de agosto de 2019 a maio de 2020.
- 4.16.1.4. Somente serão devidas as Unidades de Serviços Técnico efetivamente prestadas, conforme forma de apuração descrita no Anexo VI – Tarefas de suporte técnico personalizado. Eventuais saldos poderão ser utilizados em outros meses.
- 4.16.1.5. Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Suporte serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de níveis mínimos de serviços referentes a este grupo de tarefas, bem como a base para o cálculo dos redutores, quando for o caso.
- 4.16.1.6. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
- 4.16.1.7. Os profissionais disponibilizados para prestação dos serviços deverão realizar capacitações que incluam as novas funcionalidades disponibilizadas nos sistemas, em cada versão entregue.
- 4.16.1.8. O período de capacitação dos recursos da CONTRATADA não deverá ser computado como Unidades de Serviços Técnico passíveis de cobrança.
- 4.16.1.9. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA, que vierem a prestar serviços à TJCE, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TJCE.
- 4.16.1.10. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à TJCE deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.
- 4.16.1.11. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, serem abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
- 4.16.1.11.1. Sistemas objeto deste Termo de Referência;
- 4.16.1.11.2. Estrutura organizacional do TJCE;
- 4.16.1.11.3. Regras de comportamento e disciplina;
- 4.16.1.11.4. Normas operacionais e de segurança da informação no TJCE;
- 4.16.1.11.5. Sigilo profissional;
- 4.16.1.11.6. Solução de gerenciamento de service desk do TJCE.
- 4.16.2. Modelo de prestação do serviço

- 4.16.2.1. Para a execução do serviço de Suporte Técnico Personalizado, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidades. 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 e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 4.16.2.2. 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 dúvidas quanto ao funcionamento do sistema SAJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada, conforme tabela a seguir. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos atendimentos dos chamados previstos para o serviço.

Tarefa	Descrição	Quantidade de US por tarefa	Demanda Mensal	
			Quantidade de Tarefas	Quantidade de US
R-001	Tarefa de Suporte de Baixa Complexidade	160	12	1920
R-002	Tarefa de Suporte de Média Complexidade	160	6	960
R-003	Tarefa de Suporte de Alta Complexidade	160	6	960
R-004	Gestão de Processos e Equipe Técnica	160	2	320
Quantidade total mensal em US			26	4160

- 4.16.2.3. O suporte técnico personalizado será gerenciado pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções, na execução dos serviços. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, 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 à TJCE.
- 4.16.2.4. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de níveis mínimos de serviços. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas

dos serviços referentes às Tarefas de Suporte.

- 4.16.3. Oficialização da demanda por meio da Ordem de Serviço “OS”
- 4.16.3.1. A execução das Tarefas de Suporte será sempre precedida da emissão, pelo TJCE, da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Suporte, prazo para a execução do serviço, horário para a execução do serviço, local da execução do serviço, outras informações julgadas necessárias;
- 4.16.3.2. A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 4.16.3.3. A CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias corridos para iniciar a execução da Ordem de Serviço (OS), a contar da data de emissão da OS pelo TJCE e da ciência da mesma pela CONTRATADA, excetuando-se a Ordem de Serviço inicial.
- 4.16.3.4. Toda “Ordem de Serviço – OS” 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;
- 4.16.3.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;
- 4.16.3.6. O controle da execução dos serviços se dará em 3 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a “Ordem de Serviço – OS” é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TJCE, e mensalmente – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela CONTRATADA e atesto dos mesmos por responsáveis do TJCE;
- 4.16.3.7. Todos os atendimentos prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da TJCE;
- 4.16.3.8. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.
- 4.16.3.9. As Ordens de Serviço para o início da prestação dos serviços relativos às Tarefas de Suporte serão emitidas no primeiro dia útil de vigência do contrato.
- 4.16.3.10. O TJCE poderá cancelar ou substituir as Ordens de Serviço emitidas por meio de comunicação formal à CONTRATADA, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
- 4.16.3.11. O TJCE poderá alterar a quantidade de Unidades de Serviços Técnico de uma Ordem de Serviço. Nesse caso o TJCE irá encerrar a OS correspondente e emitir uma nova OS com os quantitativos atualizados. Neste caso, a OS em execução permanecerá vigente até a

- data de início da nova OS;
- 4.16.3.12. Caso a quantidade de Unidades de Serviço Técnico seja reduzida, o prazo para validade/eficácia da nova OS, contemplando a redução, será de no mínimo 30 (trinta) dias contados a partir da data da entrega à CONTRATADA;
- 4.16.3.13. Caso a quantidade de Unidades de Serviço Técnico seja acrescida, o prazo para início da execução da nova OS será de 90 (noventa) dias a partir da sua emissão.
- 4.16.4. Conta-depósito vinculada (Resolução 169 do CNJ)
- 4.16.4.1. Tendo em vista a Resolução nº. 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), determinando a necessidade de a Administração Pública manter rigoroso controle das despesas contratadas e assegurar o pagamento das obrigações trabalhistas de empregados alocados na execução de contratos quando a prestação dos serviços ocorrer nas dependências de unidades jurisdicionadas ao CNJ, 2.1.1 As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre as férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.
- 4.16.4.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior, serão efetivados em conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), aberta em nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do TJCE.
- 4.16.4.3. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:
- 4.16.4.3.1. Férias;
- 4.16.4.3.2. 1/3 constitucional;
- 4.16.4.3.3. 13º salário;
- 4.16.4.3.4. Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
- 4.16.4.3.5. Encargos incidentes sobre os valores previstos nas alíneas anteriores.
- 4.16.4.4. Os percentuais das rubricas para fins de retenção são os seguintes, incidentes sobre o valor do salário mensal de cada profissional:

GRUPO B	% ENCARGOS
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	% ENCARGOS
Aviso Prévio Indenizado	0,33%
Aviso Prévio	0,04%
Indenização Adicional	0,08%
FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%
TOTAL GRUPO C	4,05%
GRUPO D	% ENCARGOS
Incidência Acumulativa	6,96%
TOTAL GRUPO D	6,96%
TOTAL ENCARGOS	30,45%

- 4.16.4.4.1. Os valores referentes às rubricas serão retidos do pagamento mensal da CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências do TJCE, e que o período trabalhado pelo funcionário da CONTRATADA seja superior a 30 (trinta) dias, de forma contínua.
- 4.16.4.5. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TJCE para resgatar da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ, desde que comprovado se tratar dos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços contratados.
- 4.16.4.5.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do TJCE os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as respectivas rubricas.
- 4.16.4.5.2. O TJCE expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização do resgate, encaminhando a referida autorização ao banco público oficial, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.
- 4.16.4.6. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TJCE para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), diretamente para a conta-depósito dos empregados alocados na execução do serviço, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ.
- 4.16.4.6.1. No caso autorização para movimentar os recursos da conta-depósito vinculada, o TJCE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da data da

transferência dos valores para a conta-depósito do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

- 4.16.4.7. O TJCE verificará os percentuais das rubricas definidas na Resolução 169 do CNJ, além de realizar o acompanhamento, o controle e a verificação dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.
- 4.16.4.8. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.
- 4.16.4.9. A CONTRATADA tem o prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da notificação do TJCE, para assinar os documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico do banco público oficial que permita ao TJCE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do TJCE, conforme modelo indicado no termo de cooperação (anexo da Resolução 169 do CNJ), sob pena de multa, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
- 4.16.4.10. A CONTRATADA tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o início da prestação do serviço, para fornecer as informações dos salários e respectivos valores calculados para todos os profissionais residentes.
- 4.16.4.11. A CONTRATADA deve seguir integralmente a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional.
- 4.16.4.12. É vedada a utilização do modelo de contratação conhecido como “CLT-FLEX” ou qualquer variante deste modelo.
- 4.16.4.13. A CONTRATADA deverá providenciar o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer profissional alocado para execução dos serviços de suporte técnico personalizado, cuja conduta seja considerada indesejável pelo TJCE. A CONTRATADA deverá substituir o profissional em até 60 (sessenta) dias corridos após o afastamento.

4.17. **PROTOCOLAÇÃO ELETRÔNICA**

- 4.17.1. Entende-se como serviço de protocolação eletrônica a atividade em a CONTRATADA deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos

pelo Tribunal de Justiça.

4.17.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os certificados digitais e suas devidas renovações em nome da CONTRATANTE para o correto funcionamento do serviço de protocolação eletrônica.

4.17.1.2. O serviço de protocolação eletrônica de documentos deverá utilizar data e hora obtidas no servidor do Observatório Nacional do Ministério da Ciência e Tecnologia ou outro servidor de tempo seguro para emitir recibo com carimbo de tempo conforme protocolo TSP (Time Stamp Protocol) - RFC 3161.

4.17.1.3. A CONTRATADA deverá garantir a ininterruptão do serviço, utilizando-se de 2 (dois) sistemas de protocolação eletrônica de documentos (hardware e software) por esta disponibilizada nas instalações do TJCE e 1 (um) sistema, em contingência remota, nas instalações da CONTRATADA.

4.17.1.3.1. A ativação de sistema de contingência será realizada de forma manual, sendo necessário garantia de link de comunicação funcional pelo TJCE, para acesso à internet, sem qualquer outro ônus ao TJCE.

4.17.1.3.2. A ativação de contingência se dará de forma excepcional e temporária. Durante este período, os protocolos emitidos deverão ser assinados por certificado emitido em nome da CONTRATADA.

4.17.2. Prazo para atendimento

4.17.2.1. O atendimento aos chamados deverá seguir os prazos estabelecidos na tabela abaixo, contabilizados a partir da abertura do chamado técnico:

Ocorrência	Prazo solução
Indisponibilidade do serviço	Em até 1 (uma) hora corrida, por meio da ativação do serviço

4.17.3. Documentação comprobatória dos serviços de protocolação eletrônica

4.17.3.1. Para comprovação dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá fornecer mensalmente o Relatório Quantitativo de Carimbos Emitidos no Período contendo, para cada equipamento, as seguintes informações:

4.17.3.1.1. Período referência;

4.17.3.1.2. Início da contagem;

4.17.3.1.3. Fim da contagem;

4.17.3.1.4. Número do primeiro recibo;

4.17.3.1.5. Número do último recibo;

4.17.3.1.6. Carimbos emitidos;

4.17.3.1.7. Média de protocolação por hora.

4.17.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de apuração dos níveis de serviço de protocolação eletrônica, relacionado a data/hora dos eventos identificados, a data/hora de abertura de chamados e as respectivas penalidades, quando aplicável.

5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Papeis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Servidores indicados pela SETIN e nomeados através de portaria. A portaria definirá os módulos/serviços que serão atribuídas para cada fiscal	<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 em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato; 9) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados; 10) Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais; 11) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato; 12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes; 13) Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.
2	Fiscal Requisitante do Contrato	Servidor indicado pela SETIN e nomeados através de portaria para o serviço de protocolação eletrônica. Servidores lotados exclusivamente	<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, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; 2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; 3) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; 4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da

		<p>na área de negócio, indicados pela Administração e nomeados através de portaria para cada módulo da solução.</p>	<p>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 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;</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</p>

			comprobatória;
--	--	--	----------------

5.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 5.2.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado, comunicando à empresa CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços;
- 5.2.2. Prestar às informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto do contrato;
- 5.2.3. Solicitar à CONTRATADA os esclarecimentos que julgar necessários quanto à execução dos serviços, que deverão ser prestados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos;
- 5.2.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por representante designado pela autoridade competente, nos termos do Art. 67 da Lei nº. 8.666/93;
- 5.2.5. Exercer a fiscalização e supervisão dos serviços prestados, por servidores designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas;
- 5.2.6. Comunicar, oficialmente, à empresa, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;
- 5.2.7. Emitir ordem de execução de serviços necessários, numeradas em sequência e assinadas pelo fiscal do contrato ou substituto legal;
- 5.2.8. Definir e/ou validar e alimentar os dados de apoio (cadastros básicos) necessários à operacionalização dos sistemas;
- 5.2.9. Operar e gerenciar o sistema durante a etapa de suporte técnico e manutenção;
- 5.2.10. Permitir o acesso controlado do pessoal da CONTRATADA às suas instalações, mediante prévia autorização do TJCE, para que possa executar os serviços de sua responsabilidade, respeitadas, porém as normas de segurança do TJCE;
- 5.2.11. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato dos serviços ou que produza complicações para a fiscalização, ou ainda, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- 5.2.12. Exigir, a qualquer momento, a apresentação dos documentos que comprovem a manutenção, durante toda a execução do contrato, das Regularidades Fiscal e Trabalhista e demais qualificações técnicas exigidas para a celebração do contrato.
- 5.2.13. Acompanhar, quando possível, os serviços durante sua execução pela CONTRATADA;

- 5.2.14. Responsabilizar-se pelas rotinas e aplicativos próprios ou de terceiros que façam leitura ou coleta de dados a partir da base de dados do SAJ;
- 5.2.14.1. Adequar tais rotinas ou aplicativos sempre que houver alterações na modelagem do banco de dados ou em tabela de dados promovidos pela CONTRATADA, inerentes a execução dos serviços.
- 5.2.15. Impedir que terceiros, que não seja a empresa CONTRATADA, efetuem os serviços prestados, ressalvadas as situações autorizadas neste instrumento;
- 5.2.16. Analisar, aprovar, liberar ou rejeitar os documentos técnicos apresentados pela CONTRATADA;
- 5.2.17. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção no prazo de atendimento, de acordo com o grau de severidade do erro, contados da abertura do chamado técnico para registro da indisponibilidade do serviço, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pelo TJCE;
- 5.2.18. Designar servidor para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, o qual deverá registrar em livro próprio as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, bem como comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA, prestando os esclarecimentos necessários e determinando prazo para a correção das falhas.

5.3. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.3.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contratados, de acordo com os padrões exigidos pelo TJCE, nos termos deste Termo de Referência e da legislação vigente;
- 5.3.1.1. A CONTRATADA estará isenta de responsabilidade nos casos em que o TJCE realizar atividades que venham a causar danos ou alterar o comportamento e/ou funcionamento do SAJ, descrito no Anexo I.
- 5.3.1.2. Não estão compreendidos na responsabilidade da CONTRATADA, e serão pagos à parte, na modalidade sob demanda, os seguintes serviços:
- 5.3.1.2.1. Correções de erros provenientes de acidentes ou negligência de operação e uso indevido do SAJ;
- 5.3.1.2.2. Recuperação de arquivos de dados, se possível, provocado por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica e erros em programas específicos do TJCE;

- 5.3.1.2.3. Por tentativa de reparo, alteração ou melhoria, de pessoa não autorizada pela CONTRATADA;
- 5.3.1.2.4. Falhas decorrentes de energia elétrica e outras causas externas.
- 5.3.2. Selecionar, contratar, remunerar, treinar e preparar rigorosamente a mão-de-obra necessária à prestação dos serviços objeto deste ajuste, ficando sob sua responsabilidade o gerenciamento técnico e administrativo desses recursos humanos;
- 5.3.3. Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal, ficando estabelecido que os empregados da CONTRATADA não possuem nenhum vínculo trabalhista com o TJCE e que a inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos especificados nesta alínea não transferem ao TJCE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderão onerar o objeto deste Termo de Referência ou restringir a regularização dos serviços;
- 5.3.4. Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, assistência médica e de pronto socorro de seus empregados;
- 5.3.5. Providenciar, às suas expensas os seguros de risco, de responsabilidade civil, transporte, vida, próprios e obrigatórios decorrentes de norma específica e de sua responsabilidade;
- 5.3.6. Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos para evitar interrupção indesejada dos mesmos;
- 5.3.7. Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto ao TJCE sobre os serviços e demais assuntos pertinentes ao presente Termo de Referência;
- 5.3.8. Prestar os serviços de suporte técnico personalizado e à distância de segunda a sexta feira, exceto feriados, mantendo canais de comunicação abertos com o TJCE, tais como: e-mail, telefone, site com possibilidade de abertura de chamados técnicos;
- 5.3.9. Manter, durante a vigência do Contrato e suas possíveis prorrogações, a sua Regularidade Fiscal e Trabalhista, apresentando sempre que exigido, os comprovantes destas regularidades;
- 5.3.10. Adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e empregar materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade;
- 5.3.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TJCE;

- 5.3.12. Manter disciplina nos locais dos serviços substituindo no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente para o TJCE, cuja atuação ou comportamento sejam julgados prejudiciais ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público;
- 5.3.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento por parte dos seus empregados das normas disciplinares determinadas pelo TJCE;
- 5.3.14. Noticiar o TJCE, por escrito, de todas as ocorrências que possam a vir embarçar os serviços contratados;
- 5.3.15. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo TJCE;
- 5.3.16. Acatar a fiscalização do TJCE levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- 5.3.17. Responder por danos e desaparecimento de bens materiais e avarias, inclusive os equipamentos acessórios, causados por seus empregados, preposto, não se eximindo ou transferindo a sua responsabilidade ao TJCE, desde que fique comprovada sua responsabilidade, de acordo com o art. 70, da Lei n.º 8.666/93;
- 5.3.18. Os prejuízos ou danos causados pelos seus funcionários aos bens móveis, imóveis, equipamentos e utensílios do TJ/CE, após comunicação formal do Fiscal do Contrato, deverão ser substituídos por materiais/bens idênticos ou recuperados quando possível, deixando-os em perfeito estado de conservação ou funcionamento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;
- 5.3.19. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJCE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido.

5.4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

5.4.1. Níveis mínimos de serviços para o serviço de sustentação

5.4.1.1. Índice de Qualidade (IQ)

- 5.4.1.1.1. A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória do serviço de sustentação.
- 5.4.1.1.2. O valor de pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculos definida neste item.

5.4.1.1.3. O ÍNDICE DE QUALIDADE – IQ é a métrica aplicada mensalmente para obter-se a apuração do nível mínimo de serviço (NMS) frente aos serviços de sustentação, sendo calculado a partir dos chamados encerrados no mês. É requisito para o cálculo do IQ a entrega da documentação comprobatória da prestação do serviço.

5.4.1.1.4. A partir do IQ medido a cada mês, o TJCE adequará os pagamentos devidos a CONTRATADA, aplicando o redutor sobre o valor total mensal do serviço, sempre que cabível.

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

5.4.1.1.5.1. Para cálculo do nível mínimo de serviço de Sustentação, exclusivamente para os chamados de severidade Média, Baixa e Orientação, será utilizada a fórmula:

$$ANS = 100 - \{100 * [(QCAA + QCEA) / QCPP]\}$$

QCAA: quantidade de chamados abertos em atraso no mês, independentemente do mês de referência.

QCEA: quantidade de chamados encerrados com atraso, previstos para o mês de referência.

QCPP: quantidade de chamados previstos para o mês de referência.

5.4.1.1.5.1.1. O índice de qualidade de desempenho da execução para o atendimento dos chamados é de, no mínimo, 90% do cálculo do ANS previsto no item 5.4.1.3, por medição mensal.

5.4.1.1.5.1.2. Em caso de não alcance do índice mínimo previsto, serão aplicados os seguintes redutores, limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço:

Severidade	Redutor de fatura	
	Percentual	Aplicação
Média e Baixa, Orientação sobre utilização do sistema, Orientação sobre infraestrutura	0,12%	Para cada ponto percentual abaixo do ANS mínimo

5.4.1.1.5.1.3. Quando constatado em avaliação mensal a existência de chamados que ultrapassaram 90 (noventa) dias corridos com tempo líquido de atraso com a empresa, após a data prevista de entrega da solução, será aplicado redutor adicional de 1% (um por cento) do valor mensal do serviço, independentemente da quantidade de chamados identificados nesta situação, não enquadrado no limite estipulado no item 5.4.1.3.5.1.

5.4.1.1.5.2. Para os chamados de severidade Muito Alta e Alta, serão aplicados os seguintes redutores, limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço:

Severidade	Redutor de fatura
------------	-------------------

	Percentual	Aplicação
Muito Alta	0,25%	Por hora extrapolada
Alta	0,08%	Por hora extrapolada

5.4.1.1.5.2.1. O redutor, nos casos das severidades muito alta e alta, será aplicado para todos os chamados nos quais se constate descumprimento, independentemente do índice de qualidade apurado nos termos do item 5.4.1.3.5.1, não aplicável para essas categorias de chamados.

5.4.1.2. Qualificação dos Serviços

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

Redutor mensal Índice de Qualidade (IQ) (item 5.4.1.1.5.1.2)	Indicador de resultados obtidos
Até 10%	Ótimo
De 11% a 20%	Bom
De 21% a 30%	Razoável
De 31% a 65%	Ruim
Mais de 66%	Insatisfatório

5.4.2. Níveis mínimos de serviços para a garantia de evolução tecnológica e funcional

5.4.2.1. Aplicáveis exclusivamente em ambiente de homologação do TJCE.

5.4.2.1.1. Para fins de cálculo dos redutores, não serão considerados os prazos envolvidos nos procedimentos de homologação e validação de responsabilidade do TJCE.

5.4.2.1.2. Os redutores serão aplicados de forma cumulativa, ou seja, será realizada a apuração para cada chamado que tenha extrapolado os prazos previstos.

5.4.2.2. Nos casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos para as atividades de evolução tecnológica, as seguintes adequações de pagamento serão aplicadas nas condições a seguir descritas:

5.4.2.2.1. Caso se extrapole quaisquer dos prazos estabelecidos no Termo de Referência, será aplicado redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia corrido extrapolado no cumprimento do prazo, para cada chamado cadastrado.

5.4.2.2.2. O cumprimento dos prazos será apurado no mês em que ocorrer a solução definitiva do chamado.

5.4.2.3. Critérios para avaliação das atividades de evolução funcional:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro	Penalidade
ECP-ERS Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma ERS seja entregue	$ECP = \frac{\sum \text{Tempos Pr evistos}}{\sum \text{Tempos Re alizados}}$	$\geq 0,74$	Aplicação de redutor de fatura sobre o valor da ERS de 0,2% (dois décimos por cento) cujo prazo foi extrapolado, por dia útil
IEI Índice de Erros Introduzidos	Total de erros introduzidos na versão	$IEI = \frac{\sum \text{erros_introduzidos_na_versão}}{PF_versao}$	<0,38 erros por pontos de função	Aplicação de redutor sobre o valor do serviço mensal de 0,1% (um décimo por cento) por erro identificado

5.4.2.4. Para fins do cálculo do ECP-ERS, aplicam-se as seguintes disposições:

5.4.2.4.1. O prazo será computado desde a data de priorização da EPD até a entrega efetiva da ERS pela CONTRATADA, descontado o período de análise pelo TJCE;

5.4.2.5. Para fins de cálculo do ECP-DESENVOLVIMENTO, aplicam-se as seguintes disposições:

5.4.2.5.1. O prazo será computado desde a data prevista para início do desenvolvimento da versão, até a data de disponibilização do pacote de instalação do SAJ em ambiente de homologação do TJCE;

5.4.2.5.2. Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

5.4.2.5.2.1. O percentual da etapa de desenvolvimento representa 85% (oitenta e cinco por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

5.4.2.6. Para fins de cálculo do ECP-CORREÇÃO, aplicam-se as seguintes disposições:

5.4.2.6.1. O tempo que se passa para que seja realizada a correção, pela CONTRATADA, dos erros detectados durante a homologação pelo TJCE.

5.4.2.6.1.1. Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver sendo homologada pelo TJCE.

5.4.2.6.2. Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

5.4.2.6.2.1. O percentual da etapa de homologação representa 15% (quinze por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

5.4.2.7. Para fins de cálculo do IEI, aplicam-se as seguintes disposições:

5.4.2.7.1. Para apuração do IEI, será considerado o tamanho total da versão disponibilizada.

5.4.2.7.2. Serão contabilizados apenas os erros apurados acima do parâmetro definido na tabela acima.

5.4.2.7.3. Serão contabilizadas as demandas que apresentarem erros de lógica ou processamento durante a homologação.

5.4.2.7.4. Adicionalmente, serão contabilizadas como erros as demandas que possuírem divergência entre as especificações acordadas e contidas na ERS da respectiva demanda, comparadas àquelas efetivamente entregues na versão enviada pela CONTRATADA.

5.4.2.7.5. O IEI será calculado apenas ao final da entrega da versão.

5.4.2.7.6. Excluem-se da contabilização os erros encontrados oriundos de versões anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação.

5.4.2.7.6.1. Não serão considerados erros os comportamentos e padrões dos frameworks e componentes básicos sobre os quais o SAJ é implementado.

5.4.2.7.7. Para os erros excluídos da contabilização, serão abertos pelo TJCE, chamados de correção cobertos por sustentação, aplicando-se os respectivos níveis mínimos de serviço associados.

5.4.2.7.8. Os indicadores podem ser aplicados de forma simultânea, não sendo mutuamente exclusivos.

5.4.2.8. O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de garantia de evolução tecnológica e funcional.

5.4.3. Níveis mínimos de serviços para protocolação eletrônica

5.4.3.1. Caso se extrapole o prazo estabelecido para indisponibilidade e o serviço esteja indisponível, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor referente ao serviço de protocolação, por hora extrapolada.

5.4.3.2. O montante das reduções será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de protocolação eletrônica.

5.4.3.3. A CONTRATADA não será penalizada, em função de indisponibilidades do serviço, caso fique evidenciado que a ocorrência originou-se de problemas técnicos por parte da infraestrutura do TJCE (exemplo: impossibilidade de realizar a sincronização do relógio do

equipamento utilizando o protocolo NTP), dano ao equipamento por inadequação técnica de operação, falhas provenientes do ambiente físico de instalação (energia elétrica, outros equipamentos, etc.), tentativa de manutenção por terceiros ou tentativa de acesso ao interior do equipamento.

5.4.4. Níveis mínimos de serviços para suporte técnico personalizado

5.4.4.1. Índice de Efetividade

5.4.4.1.1. Aplicação de redutor ao valor mensal do serviço, calculado na relação de atendimentos encerrados versus os atendimentos abertos (Índice de Efetividade) no mês de referência da medição para os atendimentos classificados como “incidentes”.

IE= chamados encerrados/chamados abertos

ÍNDICE DE EFETIVIDADE	REDUTOR
≥ 90%	0%
≥ 80% e ≤ 89%	3%
< 80%	5%

5.4.4.1.2. Considerando o histórico registrado, a quantidade de chamados previstos para o disposto no item anterior corresponde a 850 (oitocentos e cinquenta) atendimentos mensais.

5.4.4.1.3. As quantidades de chamados excedentes ao registro histórico informado serão desconsideradas para fins de eventual aplicação de redutor.

5.4.4.2. Índice de desempenho

5.4.4.2.1. A CONTRATADA se obriga a executar no mínimo 90% (noventa por cento) da quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (UST) estabelecidas mensalmente.

5.4.4.2.2. Caso a quantidade mínima de Unidades de Serviços Técnicos (UST) não seja executada, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,1% (um décimo por cento) do valor mensal referente à Ordem de Serviço (OS), por dia de descumprimento da respectiva Ordem de Serviço (OS).

5.4.4.3. O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal dos serviços de suporte técnico personalizado.

5.5. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO E RESCISÃO

5.5.1. Condições de Alteração

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

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

e Contratos Administrativos.

5.5.2. Condições de Rescisão

5.5.2.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

- 5.5.2.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
 - 5.5.2.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
 - 5.5.2.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal de Justiça a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
 - 5.5.2.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;
 - 5.5.2.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao TJCE;
 - 5.5.2.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;
 - 5.5.2.1.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do TJCE;
 - 5.5.2.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
 - 5.5.2.1.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal de Justiça;
 - 5.5.2.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
 - 5.5.2.1.11. A dissolução da CONTRATADA;
 - 5.5.2.1.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
 - 5.5.2.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do TJCE, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
 - 5.5.2.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
 - 5.5.2.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 5.5.2.2. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral do TJCE, nos casos previstos na Lei 8.666/93;
- 5.5.2.3. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito,

desde que haja conveniência para o Tribunal de Justiça, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8.666/93;

5.5.2.4. Poderá o TJCE 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;

5.5.2.5. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, a exclusivo critério do TJCE, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

5.5.3. O disposto no item 5.5 não se aplica às situações e ocorrências cuja avaliação e enquadramento tenha se dado na aferição dos níveis mínimos de serviços constantes deste Termo de Referência, inclusa a avaliação anual do serviço de sustentação.

5.6. PAGAMENTO

5.6.1. Condições Gerais

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

5.6.1.2. O TJCE pagará à CONTRATADA pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:

5.6.1.2.1. O TJCE deverá emitir autorização para pagamento obedecendo aos prazos descritos neste Termo de Referência. Depois de autorizada, A CONTRATADA entregará a nota fiscal junto ao TJCE acompanhada da seguinte documentação (artigo 71, combinado com o artigo 55, inciso XIII, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993):

5.6.1.2.1.1. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;

5.6.1.2.1.2. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;

5.6.1.2.1.3. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;

5.6.1.2.1.4. Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;

5.6.1.2.1.5. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);

5.6.1.2.1.6. Comprovante da regularidade perante o FGTS;

5.6.1.2.1.7. Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.

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

originais.

- 5.6.1.2.3. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.
- 5.6.1.2.4. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincida com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.
- 5.6.1.3. O processo de pagamento observará as regras a seguir estabelecidas:
 - 5.6.1.3.1. O valor considerado incontroverso (valor mensal do serviço deduzido o percentual máximo de redução dos níveis mínimos de serviços), de cada serviço, será encaminhado para processo de pagamento após a solicitação da CONTRATADA de emissão da fatura correspondente ao mês de execução dos serviços.
 - 5.6.1.3.1.1. Para os valores incontroversos, o TJCE, emitirá autorização para emissão da nota fiscal no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, correspondente ao período necessário aos procedimentos internos, podendo, então a CONTRATADA emitir a nota fiscal correspondente.
 - 5.6.1.3.1.2. A nota fiscal deverá contemplar valor equivalente a 95% (noventa e cinco por cento) de cada serviço (incontroverso).
 - 5.6.1.3.2. O valor considerado controverso (valor dedutível com a redução dos níveis mínimos de serviços), de cada serviço, será encaminhado para processo de pagamento após a solicitação da CONTRATADA de emissão da nota fiscal correspondente ao mês de execução dos serviços.
 - 5.6.1.3.2.1. Para os valores controversos, o TJCE avaliará a documentação comprobatória para fins de apuração de eventual redutor e respectivo aceite. O prazo máximo para este procedimento será de 15 (quinze) dias úteis.
 - 5.6.1.3.2.1.1. Caso não haja manifestação do TJCE no prazo previsto neste item, a CONTRATADA estará autorizada a emitir a nota fiscal complementar da prestação de cada serviço, sendo que eventual redução no serviço correspondente será aplicada em nota fiscal do mês imediatamente subsequente.
 - 5.6.1.3.2.2. Realizada a apuração, a CONTRATADA poderá solicitar autorização de emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação.
 - 5.6.1.3.2.3. Caso haja divergências, estas deverão ser solucionadas em prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, quando então será solicitada a autorização de emissão da nota fiscal, seguindo o prazo do item anterior.

- 5.6.1.3.3. A solicitação de emissão das notas fiscais pela CONTRATADA deverá estar acompanhada da documentação comprobatória dos serviços executados, necessária para análise e emissão de Parecer Técnico de prestação dos serviços.
- 5.6.1.3.3.1. O Parecer Técnico necessário para autorizar a emissão das notas fiscais para os valores incontroversos limitar-se-á ao atesto da disponibilização dos serviços solicitados e a entrega da documentação comprobatória. Não haverá apuração dos níveis mínimos de serviço para autorizar a emissão das notas fiscais referentes aos valores incontroversos.
- 5.6.1.3.3.2. O Parecer Técnico necessário para autorizar a emissão das notas fiscais para os valores controversos deverá conter a aferição dos serviços objetivando quantificar eventual incidência de redutores a serem aplicados sobre o valor controverso, obtidos através da apuração dos níveis mínimos de serviço.
- 5.6.1.4. O TJCE compromete-se a efetuar o pagamento até o 5º (quinto) dia útil a contar da data de recebimento da respectiva nota fiscal, desde que cumpridas as condições de pagamento supracitadas.
- 5.6.1.4.1. No caso do não-pagamento da nota fiscal até o 5º (quinto) dia útil, ou em caso de atraso na emissão da nota fiscal provocado por procedimentos, de responsabilidade do TJCE, adotados fora dos prazos determinados no presente Termo de Referência, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido com o atraso, será efetuada a compensação financeira do 11º (décimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, ou do período de atraso mencionado, reajustando-se o valor com base na variação do IGPM/FGV ocorrida no período, em observância ao que dispõe o artigo 40, inciso XIV, alínea “c”, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 5.6.1.4.2. Os prazos informados no item anterior serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.
- 5.6.1.4.3. Serão retidos do pagamento, em conta vinculada, os valores referentes aos percentuais previstos nas normas do Conselho Nacional de Justiça referente aos serviços prestados com mão de obra residente.
- 5.6.1.4.4. As notas fiscais deverão conter explicitamente o número da Nota de Empenho emitida pelo TJCE.
- 5.6.1.5. Condições específicas
- 5.6.1.5.1. O processo de pagamento para o serviço sob demanda (pontos de função) observará as regras descritas a seguir:

- 5.6.1.5.1.1. A CONTRATADA, após a disponibilização do pacote de instalação da versão do SAJ, deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.
- 5.6.1.5.1.1.1. A autorização, e, portanto, a nota fiscal respectiva, corresponderá a 90% (noventa por cento) do valor total.
- 5.6.1.5.1.2. O saldo de 10% (dez por cento) ficará retido até a apuração da quantidade de pontos de função, que ocorrerá conforme regras de homologação das versões do SAJ, para que seja adequado o pagamento aos serviços efetivamente prestados.
- 5.6.1.5.1.2.1. Mesmo após o pagamento da parcela retida, o TJCE ainda poderá apresentar à CONTRATADA eventual divergência entre a contagem definitiva apresentada e a apuração realizada pela equipe técnica do TJCE.
- 5.6.1.5.1.2.2. Na ocorrência de divergência na contagem, o pagamento realizado pelo TJCE será adequado em faturamento subsequente ou deduzido da garantia contratual, se não houver parcela pendente.
- 5.6.1.5.2. O processo de pagamento para o serviço sob demanda (ERS e horas técnicas) observará as regras descritas a seguir, solicitadas mensalmente, se for o caso:
- 5.6.1.5.2.1. Para os valores devidos pertinentes às Especificações de Requisitos de Sistema (ERS), após a aprovação da ERS pelo TJCE, a CONTRATADA deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.
- 5.6.1.5.2.2. Para os valores devidos pertinentes aos serviços executados em horas técnicas, a CONTRATADA deverá solicitar autorização para emissão da nota fiscal, acompanhada da documentação comprobatória, autorização essa que se dará no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços.
- 5.6.1.5.3. O processo de pagamento para o suporte técnico personalizado observará as regras descritas a seguir:
- 5.6.1.5.3.1. A CONTRATADA deverá solicitar autorização para pagamento, enviando documentação comprobatória de execução dos serviços para fins de medição das Unidades de Serviços Técnico (UST) prestadas, que constituem a unidade de pagamento.
- 5.6.1.5.3.1.1. Em até 20 (vinte) dias úteis contados a partir do recebimento pelo TJCE da solicitação

de emissão da nota fiscal juntamente com a documentação comprobatória da prestação dos serviços, o TJCE apurará o atendimento realizado, a fim de averiguar eventual incidência de redutor e autorizará a emissão da nota fiscal respectiva.

5.6.1.5.3.2. Para fins de pagamento a CONTRATADA deverá apresentar cópia da documentação relacionada abaixo, última já exigível, relativa aos empregados alocados na execução dos serviços contratados:

5.6.1.5.3.2.1. Comprovante de pagamento de salários, vale-transporte e auxílio alimentação;

5.6.1.5.3.2.2. Recolhimento do FGTS, através de:

5.6.1.5.3.2.2.1. Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

5.6.1.5.3.2.2.2. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF);

5.6.1.5.3.2.2.3. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

5.6.1.5.3.2.2.4. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

5.6.1.5.3.2.3. Recolhimento das contribuições ao INSS por meio de:

5.6.1.5.3.2.3.1. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

5.6.1.5.3.2.3.2. Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;

5.6.1.5.3.2.3.3. Cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

5.6.1.5.3.2.3.4. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

5.6.1.5.3.2.3.5. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

5.6.1.5.3.2.4. Situação da empresa junto ao SICAF;

5.6.1.5.3.2.4.1. Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expire o prazo de validade.

5.7. SANÇÕES APLICÁVEIS

5.7.1. Além das penalidades específicas previstas neste Termo de Referência, com amparo no Capítulo IV, Seção II, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, são aplicáveis as seguintes sanções administrativas à CONTRATADA:

5.7.1.1. Advertência;

5.7.1.2. Multa, incidente sobre o valor do serviço não executado;

5.7.1.3. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, que poderá ter prazo de até 2 (dois) anos, à qual estará sujeita a

CONTRATADA, em qualquer uma das seguintes situações:

- 5.7.1.3.1. Não manter a proposta;
- 5.7.1.3.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 5.7.1.3.3. Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;
- 5.7.1.3.4. Não refazer, no prazo estipulado, o objeto do contrato recusado pelo TJCE.
- 5.7.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, aplicável nos casos em que o TJCE, após análise dos fatos, constatar que a CONTRATADA praticou falta grave, considerada esta como a que de forma irrefutável represente comportamento inidôneo nas seguintes situações.
 - 5.7.1.4.1. Fizer declaração falsa;
 - 5.7.1.4.2. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;
 - 5.7.1.4.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
 - 5.7.1.5. A declaração de inidoneidade perdurará enquanto houver os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o TJCE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo não superior a 2 (dois) anos previsto no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 5.7.2. Anualmente, depois de completados 12 (doze) meses de vigência contratual, será feita a apuração de eventual retenção correspondente OS Indicadores de Resultados Obtidos no serviço de sustentação, conforme parâmetros dispostos, limitada ao montante correspondente a 2,4% (dois inteiros e quatro décimos) do valor anual contratado:

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

- 5.7.3. Após as eventuais retenções ou a manifestação do Gestor do Contrato quanto ao cabimento da penalidade de advertência, a CONTRATADA será formalmente notificada a, querendo, apresentar defesa administrativa, em 5 (cinco) dias úteis, a ser apresentada junto ao TJCE.
- 5.7.4. A defesa administrativa será analisada pelo TJCE acerca dos motivos ensejadores da retenção ou do cabimento da advertência e, após, seguirá para apreciação da autoridade competente.
- 5.7.5. Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades.
- 5.7.6. As sanções aplicadas à CONTRATADA serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores do TJCE.

5.8. GARANTIA CONTRATUAL

- 5.8.1. A CONTRATADA deverá entregar ao 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 2% (dois por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93.
- 5.8.1.1. 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.
- 5.8.2. O prazo de vigência da garantia deverá ser igual ao prazo de vigência contratual.
- 5.8.3. A prorrogação contratual ensejará também a prorrogação do prazo de manutenção da garantia.
- 5.8.4. A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser utilizada para ressarcimento do TJCE e para pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela CONTRATADA.
- 5.8.5. A não renovação, tempestivamente, da garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.
- 5.8.6. 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 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do TJCE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:
- 5.8.6.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 0,5% (cinco décimos por cento).
- 5.8.6.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias poderá acarretar a rescisão unilateral do contrato, sem

prejuízo da multa prevista no item anterior.

5.9. DA RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DO REAJUSTE

5.9.1. Os preços contratados poderão ser revistos, a qualquer tempo, na hipótese de sobrevirem, fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do que foi contratado ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

5.9.2. A revisão dos preços poderá ser iniciada:

5.9.2.1. Pelo TJCE, nos casos em que for verificada a redução do preço em decorrência de redução de carga tributária;

5.9.2.2. Pela CONTRATADA mediante solicitação ao Tribunal de Justiça, devendo apresentar as justificativas dos fatos motivadores do desequilíbrio.

5.9.3. O equilíbrio econômico-financeiro do contrato, se concedido, ocorrerá a partir da data da assinatura do respectivo termo aditivo, com efeitos financeiros da data da solicitação da CONTRATADA.

5.9.4. Enquanto não ocorrer a revisão dos preços, a prestação dos serviços deverá ser feita de forma continuada, sob o preço contratado.

5.9.5. Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados após o interregno no mínimo de 1 (um) ano da vigência contratual, com base na variação do ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação, calculado pelo IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, acumulado em 12 (doze) meses, considerando o mês anterior ao da proposta e o mês anterior ao da data de reajuste, inclusive.

5.9.5.1. Em caso de ausência ou inaplicabilidade do ICTI o reajuste deverá ser efetuado com base na variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, mantido pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, observadas as demais condições desta cláusula.

5.9.5.2. Para efeito de reajustamento, os índices iniciais a serem considerados serão os da data de apresentação da proposta.

5.10. INSTALAÇÃO DO SAJ E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

5.10.1. A CONTRATADA obriga-se a executar a instalação do SAJ em máquina virtual no ambiente do TJCE, de acordo com as especificações constantes do Anexo VIII – Instalação do SAJ e documentação técnica do ambiente computacional.

5.10.1.1. Caso se extrapole o prazo dos itens dispostos no citado anexo, será aplicado redutor correspondente a 0,02% (dois centésimos por cento) do valor da fatura referente ao serviço de garantia de evolução tecnológica e funcional, na fatura do mês em que ocorrer a entrega, por dia corrido extrapolado no cumprimento do prazo, limitado a 5% (cinco por cento).

5.10.2. À CONTRATADA será garantido o direito de propriedade intelectual do SAJ, consubstanciado no direito autoral, patrimonial e comercial, seus componentes de software, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços previstos no Termo de Referência, consoante Leis 9.609/98.

5.11. PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES

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

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

5.11.3. 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 do serviço de suporte técnico personalizado, a assinatura do Anexo IX – Termo de ciência, bem como a assinatura do Anexo X – Termo de compromisso, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

5.12. Mecanismos Formais de Comunicação

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Emissão de Ordem de serviço	TJCE	CONTRATADA	Ordem de Serviço	Quando demandado pelo TJCE
02	Emissão de Nota de Empenho	TJCE	CONTRATADA	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
03	Registro das Reuniões realizadas entre o TJCE e a	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes

	CONTRATADA				
04	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	TJCE	CONTRATADA	Ofício	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/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário

5.12.1. Emissão de Ordem de serviço

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ordem de Serviço

Periodicidade: Quando demandado pelo TJCE

5.12.2. Emissão da Nota de Empenho

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: Nota de Empenho

Periodicidade: Quando demandado pelo TJCE

5.12.3. Registro das Reuniões realizadas entre o TJCE e a CONTRATADA

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Destinatário: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ata de Reunião

Periodicidade: Sempre que houver reunião entre as partes

5.12.4. Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ordem de Serviço

Periodicidade: Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.

5.12.5. Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Destinatário: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ata de Reunião

Periodicidade: Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (Portable Document Format): documento em formato portátil.

6. ESTIMATIVA DE PREÇO

1. Serviços de sustentação				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 182.718,88	R\$2.192.626,56
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 18.850,64	R\$226.207,68
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 5.913,90	R\$70.966,80
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	12	R\$ 5.544,59	R\$66.535,08
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	12	R\$ 7.940,38	R\$95.284,56
TOTAL				R\$2.651.620,68

2. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 339.334,22	R\$4.072.010,64
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 35.007,77	R\$420.093,24
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 10.983,13	R\$131.797,56
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	12	R\$ 10.296,11	R\$123.553,32
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	12	R\$ 9.640,89	R\$115.690,68
TOTAL				R\$4.863.145,44

3. Suporte Técnico Personalizado				
Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa	UST	23.040	R\$ 97,39	R\$2.243.865,60
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média	UST	11.520	R\$ 114,94	R\$1.324.108,80
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta	UST	11.520	R\$ 125,62	R\$1.447.142,40
Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica	UST	3.840	R\$ 151,94	R\$583.449,60

TOTAL	R\$5.598.566,40
--------------	------------------------

4. Protocolação Eletrônica

Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Protocolação eletrônica	Mês	12	R\$ 19.642,07	R\$235.704,84
TOTAL				R\$235.704,84

5. Serviços sob demanda

Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Banco de Pontos por Função	PPF	2.238	R\$ 1.653,20	R\$3.699.861,60
TOTAL				R\$3.699.861,60

6.1. Valor global contratado obtido a partir do somatório dos serviços será de **R\$ R\$17.048.898,96** (dezessete milhões quarenta e oito mil oitocentos e noventa e oito reais e noventa e seis centavos).

6.2. Para o período de 09 de agosto de 2021 a 31 de dezembro de 2021 será concedido desconto nos serviços, conforme seguinte tabela:

1. Serviços de sustentação

Módulo	Unidade	Valor Unitário
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	R\$ 175.468,67
Gravação de audiência	Mês	R\$ 18.102,66
Banco de Julgados	Mês	R\$ 5.679,24
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	R\$ 5.324,59
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	R\$ 7.625,31

2. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

Módulo	Unidade	Valor Unitário
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	R\$ 325.869,57
Gravação de audiência	Mês	R\$ 33.618,67
Banco de Julgados	Mês	R\$ 10.547,33
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	R\$ 9.887,57
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	R\$ 9.258,35

3. Suporte Técnico Personalizado

Serviço	Unidade	Valor Unitário
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa	UST	R\$ 93,52
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média	UST	R\$ 110,38
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta	UST	R\$ 120,63
Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica	UST	R\$ 145,91

4. Protocolação Eletrônica

Serviço	Unidade	Valor Unitário
Protocolação eletrônica	Mês	R\$ 18.862,68

5. Serviços sob demanda

Serviço	Unidade	Valor Unitário
Banco de Pontos por Função	PPF	R\$ 1.587,60

6.2.1. Para os primeiros 12 meses de vigência do contrato, será computado o período pró-rata de 4 meses e 22 dias para o exercício financeiro de 2021 e 7 meses e oito dias a partir de 01 de janeiro de 2022 até o final da vigência do contrato, de acordo com a tabela a seguir:

1. Serviços de sustentação

Módulo	UN	Valor 2021	Valor 2022	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	R\$830.551,70	R\$1.327.757,19	R\$2.158.308,90
Gravação de audiência	Mês	R\$85.685,92	R\$136.981,32	R\$222.667,24
Banco de Julgados	Mês	R\$26.881,74	R\$42.974,34	R\$69.856,08
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	R\$25.203,06	R\$40.290,69	R\$65.493,75
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	R\$36.093,13	R\$57.700,09	R\$93.793,23
TOTAL		R\$1.004.415,56	R\$1.605.703,63	R\$2.610.119,19

2. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

Módulo	UN	Valor 2021	Valor 2022	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	R\$1.542.449,30	R\$2.465.828,67	R\$4.008.277,96
Gravação de audiência	Mês	R\$159.128,37	R\$254.389,80	R\$413.518,17
Banco de Julgados	Mês	R\$49.924,03	R\$79.810,74	R\$129.734,77
Diário da Justiça Eletrônico – DJE	Mês	R\$46.801,16	R\$74.818,40	R\$121.619,56
Módulo Nacional Integrador – MNI	Mês	R\$43.822,86	R\$70.057,13	R\$113.879,99
TOTAL		R\$1.842.125,72	R\$2.944.904,74	R\$4.787.030,46

3. Suporte Técnico Personalizado

Serviço	UN	Valor 2021	Valor 2022	Valor Total
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa	UST	R\$849.909,76	R\$1.358.785,28	R\$2.208.695,04
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média	UST	R\$501.566,72	R\$801.821,44	R\$1.303.388,16
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta	UST	R\$548.142,72	R\$876.325,12	R\$1.424.467,84
Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica	UST	R\$221.005,01	R\$353.311,15	R\$574.316,16
TOTAL		R\$2.120.624,21	R\$3.390.242,99	R\$5.510.867,20

4. Protocolação Eletrônica

Serviço	UN	Valor 2021	Valor 2022	Valor Total
Protocolação eletrônica	Mês	R\$89.283,35	R\$142.732,38	R\$232.015,73
TOTAL				R\$232.015,73

5. Serviços sob demanda				
Serviço	UN	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Banco de Pontos por Função	PPF	R\$1.401.480,36	R\$2.240.471,75	R\$3.641.952,11
TOTAL				R\$3.641.952,11

6.2.2. Valor global contratado obtido a partir do somatório dos serviços com o desconto até dezembro de 2021 será de **R\$ R\$16.781.984,68** (dezesseis milhões setecentos e oitenta e um mil novecentos e oitenta e quatro reais e sessenta e oito centavos).

7. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte	Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário
Programa	512 – EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL
Ação	20541 – Apoio ao Desenvolvimento da Prestação Jurisdicional na Área de TI – FERMOJU (1º Grau) 20543 – Apoio ao Desenvolvimento da Prestação Jurisdicional na Área de TI – FERMOJU (2º Grau) 20544 – Desenvolvimento da Infraestrutura de TI – FERMOJU (1º Grau) 20545 – Desenvolvimento da Infraestrutura de TI – FERMOJU (2º Grau)

ID	Valor	Natureza
1	Serviço de Sustentação	Serviço – Custeio
2	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Serviço – Custeio
3	Suporte Técnico Personalizado	Serviço – Custeio
4	Protocolação Eletrônica	Serviço – Custeio
5	Serviços Sob Demanda	Serviço – Investimento
	Código do Projeto	AQSETIN2021004
	1º. Grau – Custeio	R\$ 8.869.521,99
	2º. Grau – Custeio	R\$ 4.270.510,59
	1º. Grau – Investimento	R\$ 2.458.317,67
	2º. Grau – Investimento	R\$ 1.183.634,43
	Exercício 2021	R\$ 6.457.929,20
	Exercício 2022	R\$ 10.324.055,48

8. CONDIÇÕES PARA CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

8.1. Deverá ser fornecida a seguinte documentação para comprovação da regularidade fiscal e trabalhista:

- 8.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
 - 8.1.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 02/10/2014, e suas alterações, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
 - 8.1.3. Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);
 - 8.1.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
 - 8.1.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943;
 - 8.1.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;
 - 8.1.7. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
 - 8.1.8. Prova de regularidade de Tributos Municipais.
- 8.2. Deverá ser fornecido atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão para desempenho de atividade compatível com o objeto desta contratação.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 9.1. O prazo de vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo este prazo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no inciso II, art. 57, da Lei n 8.666/93.

Equipe de Planejamento da Contratação

Aldo Herbest Bastos Xavier – 24855
Integrante Requisitante – Gravação de
Audiências

Diego Santos Silva – 41436
Integrante Requisitante – SAJ-PG5

José Cláudio Pinto Ferreira – 200375
Integrante Requisitante – SAJ-SG5

Pedro Carlos Alves Cavalcante – 632
Integrante Requisitante – Portal E-SAJ

Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão – 7146
Integrante Requisitante – Diário de Justiça
Eletrônico (DJe)

Sheila Monteiro Uchôa – 8077
Integrante Requisitante - Banco de Julgados

André Luiz Negreiros Nobre – 8794
Integrante Requisitante - Serviço Suporte
Técnico e Sob Demanda

Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198
Integrante Requisitante - Protocolação
Eletrônica

Aldo Herbest Bastos Xavier – 24855
Integrante Requisitante – Gravação de
Audiências

Diego Santos Silva – 41436
Integrante Requisitante – SAJ-PG5

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior –
201571
Integrante Técnico

Thales Dantas de Sousa – 9553
Integrante Técnico

Francisco José pessoa Furtado – 8284
Integrante Administrativo

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Área de Tecnologia da Informação

Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão – 7146
Área Requisitante da Solução

10. APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se à Consultoria Jurídica para iniciação de procedimento para

inexigibilidade de licitação, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993. A aprovação está condicionada à apreciação jurídica quanto a viabilidade da contratação, considerando o disposto na Resolução CNJ Nº 335 de 29/09/2020, especialmente quanto as vedações e responsabilidades dispostas no Artigo 5º.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen – 24667

Fortaleza, 30 de Julho de 2021