



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

**Termo de Referência – TR**

**Código PAC - TJCESETIN\_2024\_0038**

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação da empresa Thema Informática por inexigibilidade de licitação para prestação de serviços de manutenção, suporte técnico, serviços de manutenção evolutiva sob demanda e treinamento para a solução atualmente utilizada de gestão de pessoas e folha de pagamento no Poder Judiciário do Estado do Ceará pelo período de 24 meses com possibilidade de prorrogação.

**1.1. Quantitativo**

<b>Id</b>	<b>Demanda Prevista</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Período (meses)</b>
1	Treinamento (sob demanda)	Treinamento (sob demanda)	Hora-Aula	250	24
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	Mês	24	24

3	Serviço sob demanda	Serviço de Manutenção Evolutiva sob demanda	Pontos por função	2200	24
---	---------------------	---	-------------------	------	----

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Motivação

2.1.1. A atividade da Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará é regulamentada no artigo 17 da Lei Estadual 16.208 de 03 de abril de 2017:

*“Art. 17. A Secretaria de Gestão de Pessoas é o órgão central responsável por gerir os processos relativos à gestão de pessoas no Poder Judiciário, incluindo recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento de pessoal, planejamento, organização, administração e controle do quadro de carreiras, vencimentos, vantagens, benefícios, saúde ocupacional, registro funcional de pessoal, aplicação de regime disciplinar, bem como o gerenciamento dos colaboradores terceirizados e estagiários.”*

2.1.2. Desta forma, é importante destacar a estrutura do quadro funcional do Poder Judiciário do Estado do Ceará sob responsabilidade da SGP, atualmente composta por 53 desembargadores, 430 magistrados, 4.718 servidores (efetivos e comissionados), 56 servidores cedidos, 1.448 estagiários, 799 inativos, 381 pensionistas de alimentos e 1.129 terceirados, totalizando, no mês de março de 2024, uma despesa de aproximadamente R\$ 133,7 milhões.

2.1.3. Além do grande volume de recursos humanos e financeiros envolvidos neste problema, há também uma alta complexidade desta atividade, visto a grande quantidade de atos normativos que devem ser observados para o efetivo cumprimento do dever legal da SGP. Tais atos normativos sofrem alterações com elevada frequência, o que aumenta mais ainda a complexidade do trabalho da SGP.

2.1.4. Assim, devido aos pontos mencionados acima, fica evidenciado que: sem um sistema informatizado adequado para realizar os cálculos e automações, como ação para promover a eficiência com o grande volume de trabalho mostrado acima, emissão de relatórios para fins de estratégia, controle, transparência e governança de pessoas, suporte e atualizações para lidar com as constantes alterações normativas, o desempenho das atividades legais da SGP fica seriamente comprometido ou até mesmo inviabilizado.

2.1.5. Em 2019, através do contrato nº 66/2019 (processo administrativo nº 8508605-30.2019.8.06.0000), o TJCE adquiriu uma solução integrada de software de gestão de pessoas, com fornecimento de licença de uso perpétuo da solução, incluindo os serviços de implantação, parametrização, integração de sistemas legados, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico, bem como o desenvolvimento de novos módulos de acordo com as necessidades apresentadas por este Tribunal de Justiça.

2.1.5.1. É importante destacar que este Tribunal de Justiça realizou um investimento de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) para adquirir o licenciamento perpétuo da solução atualmente utilizada.

2.1.5.2. Também houve o investimento de R\$ 1.784.000,00 (um milhão e setecentos e oitenta e quatro mil reais) para que fosse realizada a adequação, implantação, migração, parametrização e integração dos sistemas legados para a solução atualmente em uso.

2.1.5.3. O contrato mencionado também contemplou serviços de manutenção, suporte técnico, desenvolvimento sob demanda e treinamento para manutenção da solução atualmente utilizada.

2.1.5.4. É importante destacar que o CT nº 66/2019 terá sua vigência encerrada no mês junho de 2024, e não possui cláusula de prorrogação, o que acarretará o fim dos serviços de manutenção, suporte técnico, desenvolvimento sob demanda.

2.1.5.5. Já com relação ao serviço de treinamento sob demanda, o contrato teve sua vigência encerrada em dezembro de 2023.

2.1.6. Desta forma, visando garantir a continuidade dos trabalhos realizados pela SGP, verificou-se após a elaboração do Estudo Técnico Preliminar – ETP que a solução mais adequada para o contexto atual é a contratação de serviços de manutenção, suporte técnico, manutenção evolutiva sob demanda e treinamento para a solução atualmente utilizada de gestão de pessoas e folha de pagamento no Poder Judiciário do Estado do Ceará pelo período de 24 meses com possibilidade de prorrogação.

## **2.2. Resultados a serem alcançados com a contratação**

2.2.1. Continuidade das atividades desenvolvidas no tocante ao gerenciamento dos recursos humanos e folha de pagamento do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

## **2.3. Alinhamento estratégico**

<b>ID</b>	<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>	<b>ID</b>	<b>Objetivos de Contribuição da Setin</b>
01	Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital	01	Proporcionar a integração dos sistemas institucionais e das demais soluções de TIC internamente e com órgãos e instituições parceiros

02	Implantar e consolidar a política de gestão por desempenho alinhada à estratégia	02	Desenvolver soluções inovadoras, amigáveis e eficazes de TIC para a transformação digital
03	Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação	03	Prover soluções de inteligência de dados para subsidiar a gestão institucional
04	Fortalecer a governança institucional e a comunicação interna	04	Proporcionar a automatização de processos de trabalho institucionais
05	Aprimorar a Gestão de Pessoas		

ID	Iniciativa Elencada no PDTIC 2023-2024
N24027	Contratação de Sistema Recursos Humanos e Folha de Pagamento

## 2.4. Critérios Ambientais

- 2.4.1. Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.
- 2.4.2. Eventuais materiais de instrução fornecidos pela Contratada como manuais, documentações, material didático para treinamentos, entre outros, devem ser fornecidos em formato digital, de forma a minimizar o uso de materiais impressos.
- 2.4.3. Todas as reuniões devem ser realizadas por videoconferência, de modo a evitar deslocamentos desnecessários, e conseqüentemente reduzir as emissões de gases estufa na execução dos serviços.

## 2.5. Justificativa para Parcelamento do Objeto

- 2.5.1. Não é possível o parcelamento visto que o objeto se trata de serviços fornecidos por fornecedor exclusivo.

## 2.6. Natureza do Objeto

- 2.6.1. O objeto desta contratação trata-se de serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII da Lei Federal Nº 14.133/2021.

## 2.7. Natureza do Serviço, se Continuado ou não

- 2.7.1. Trata-se de serviço contínuo, uma vez que o objeto da contratação compreende serviços de suporte, manutenção, treinamento sob demanda e manutenção evolutiva sob demanda para solução integrada de gestão de pessoas e folha de pagamento, a qual é de uso permanente pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

## 2.8. Justificativa para Contratação Direta

- 2.8.1. Conforme certidão de exclusividade, os serviços os quais são objetos deste contrato são fornecidos por fornecedor único, enquadrando-se assim no inciso I do art. 74 da Lei Federal nº

14.133/2021, portanto trata-se de um caso de inexigibilidade de licitação.

## **2.9. Da Subcontratação, Cisão ou Incorporação**

2.9.1. Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

<b>Id</b>	<b>Demanda Prevista</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Período (meses)</b>
1	Treinamento e capacitação “hands-on” (sob demanda)	Treinamento (sob demanda)	Hora-Aula	250	24
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	Mês	24	24
3	Serviço sob demanda	Serviço de Manutenção Evolutiva sob demanda	Pontos por função	2200	24

## **4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

### **4.1. Treinamento e capacitação “hands-on” (sob demanda)**

4.1.1. Os serviços de treinamento e capacitação “hands-on” serão solicitados sob demanda, conforme critérios definidos exclusivamente pelo TJCE.

4.1.2. Somente serão devidas as Horas de Treinamento efetivamente prestadas, portanto o TJCE não se obriga a consumir todas as horas contratadas.

4.1.3. Treinamento

4.1.3.1. A equipe técnica do Tribunal de Justiça deverá ser treinada nas tecnologias utilizadas pela Solução integrada de gestão de pessoas e folha de pagamento, de modo a assegurar a continuidade da contratação.

4.1.3.2. A Contratada deverá prestar todas as informações necessárias aos colaboradores que atuem na Secretaria de Gestão de Pessoas e na Secretaria de Tecnologia da Informação, mediante o treinamento para operação e uso de todas as funcionalidades da Solução, para seu eficaz funcionamento, cujo treinamento será dividido em turmas.

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

4.1.3.4. O treinamento para gestores da Solução deverá prepará-los para gerenciar o funcionamento da Solução, cadastrando novos usuários, perfis de acesso, órgãos e tabelas funcionais. Os treinamentos deverão cobrir, no mínimo, os seguintes tópicos:

- 4.1.3.4.1. Controles e regras de auditoria do sistema para avaliação do desempenho e da correção dos dados processados;
- 4.1.3.4.2. Conceitos e utilização dos diversos módulos do sistema;
- 4.1.3.4.3. Emprego e modificação das regras parametrizáveis;
- 4.1.3.4.4. Utilização da base de dados para a obtenção de informações e indicadores gerenciais;
- 4.1.3.4.5. Gestão administrativa do sistema, permitindo a criação de perfis de acesso e atribuição de senhas.
- 4.1.3.5. Após o treinamento, os gestores da Solução deverão ser capazes de, no mínimo:
  - 4.1.3.5.1. Efetuar quaisquer consultas à base de dados, elaborando quaisquer relatórios demandados;
  - 4.1.3.5.2. Orientar os usuários sobre como parametrizar adequadamente a Solução de acordo com a legislação abrangida, inclusive no tocante às formas de se calcular as rubricas de pagamento;
  - 4.1.3.5.3. Apoiar e capacitar os usuários da Solução;
  - 4.1.3.5.4. Demandar e acompanhar a manutenção evolutiva e/ou corretiva em qualquer parte do sistema.
- 4.1.3.6. O treinamento para usuários da Solução terá como público-alvo os servidores do TJCE que executarão as atividades operacionais e poderão atuar como multiplicadores dos conhecimentos sobre o sistema, funcionando como suporte setorial aos demais usuários. Os treinamentos deverão cobrir os seguintes tópicos para os usuários:
  - 4.1.3.6.1. Conceitos e utilização dos diversos módulos do sistema;
  - 4.1.3.6.2. Utilização das ferramentas de extração de dados para a obtenção de informações e indicadores gerenciais.
- 4.1.3.7. O treinamento para pessoal técnico de Tecnologia da Informação deverá cobrir os seguintes tópicos:
  - 4.1.3.7.1. Arquitetura básica;
  - 4.1.3.7.2. Estrutura de dados;
  - 4.1.3.7.3. Emprego de regras parametrizáveis quando aplicável;
  - 4.1.3.7.4. Instalação do sistema, assim como dos softwares requeridos;
  - 4.1.3.7.5. Sua utilização, produção e aferição de desempenho.
- 4.1.3.8. Após o treinamento, a equipe técnica de TI deverá ser capaz de, no mínimo:
  - 4.1.3.8.1. Instalar sem ajuda externa todos os softwares básicos requeridos pelo sistema;
  - 4.1.3.8.2. Ajustar seus parâmetros para que o sistema funcione de forma ótima no hardware disponível;
  - 4.1.3.8.3. Instalar, sem ajuda externa, a Solução ajustando seus parâmetros para que ele funcione de forma otimizada no hardware e softwares básicos disponíveis;

- 4.1.3.8.4. Extrair informações das bases de dados para alimentar o Data Warehouse do TJCE.
- 4.1.3.9. Os treinamentos serão remotos, com acesso direto à Solução e fornecimento de material didático (folder/cartilha) eletrônico.
- 4.1.3.9.1. Para os treinamentos, a Contratada deverá prover ambiente de videoconferência que permita a interação online com os participantes e gravação do treinamento.
- 4.1.3.9.2. A gravação do treinamento deve ser entregue ao TJCE até 5 dias úteis após a realização do mesmo.
- 4.1.3.10. O TJCE poderá gravar os treinamentos para utilização repasse aos seus colaboradores.
- 4.1.3.11. Os materiais utilizados nos treinamentos deverão contemplar todos os assuntos abordados, atividades de extensão comunicativa, atividades para consolidação do conteúdo apresentado, bem como demais materiais utilizados na metodologia de ensino adotada.
- 4.1.3.12. Em hipótese alguma será aceita a utilização de cópia de material que viole direito autoral de terceiros.
- 4.1.3.13. Os treinamentos abrangerão somente os módulos da solução já disponibilizados para o TJCE, portanto serão consideradas para efeito de faturamento as Horas de Treinamento efetivamente executadas na apresentação do treinamento.
- 4.1.3.14. A Contratada deverá entregar todo o material que será utilizado, para validação pelo TJCE antecedência mínima de 03 (três) dias da data prevista para início dos treinamentos, conforme cronograma definido na Ordem de Serviço.
- 4.1.3.15. Os treinamentos deverão ser executados entre as 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, em horário a ser definido pelo TJCE.
- 4.1.3.16. O TJCE encaminhará, na Ordem de Serviço, as informações referentes ao horário, carga horária diária e quantidade de participantes, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.
- 4.1.3.17. Os horários de início e de término das atividades dos treinamentos deverão ser cumpridos, conforme definido pelo TJCE. Nos eventuais atrasos que venham a ocorrer, deverá ser realizada a devida compensação, tendo em vista a integralidade dos treinamentos de interesse do TJCE.
- 4.1.3.18. O horário para eventual compensação será definido pelo TJCE.
- 4.1.3.19. Ao final de cada treinamento, será realizada uma avaliação pelos participantes que tiverem frequência mínima de 75% da carga horária, com o atendimento aos seguintes requisitos:
- 4.1.3.19.1. Será avaliado através de questionários: a adequação do conteúdo programático, carga horária, material didático, conhecimento do instrutor e a aprendizagem de cada aluno;
- 4.1.3.19.2. Para cada quesito avaliado o aluno deverá atribuir uma nota de 0 (zero) a 10 (dez);
- 4.1.3.19.3. Será considerado insatisfatório o treinamento cuja média das avaliações seja inferior a 7 (sete).

- 4.1.3.20. Caso o treinamento que tenha sido ministrado seja considerado insatisfatório, o TJCE poderá exigir a repetição do treinamento, sem ônus adicional, informado a data e horário para sua execução.
- 4.1.3.21. Após o treinamento ter sido concluído satisfatoriamente, o TJCE emitirá um "Termo de Aceite do Treinamento".
- 4.1.3.22. No prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos treinamentos, a Contratada deverá fornecer o Certificado de Participação para os colaboradores que o concluírem, desde que tenham o aproveitamento mínimo exigido pelo programa.
- 4.1.4. Capacitação “hands-on”
- 4.1.4.1. A equipe técnica do Tribunal de Justiça poderá ser capacitada em temas de expertise da Contratada referentes à sua área de atuação no tocante às melhores práticas de gestão automatizada de recursos humanos e folha de pagamento, bem como na infraestrutura necessária para apoiar tais atividades.
- 4.1.4.2. A capacitação deverá ser executada entre as 8h e 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, em horário a ser definido pelo TJCE.
- 4.1.4.2.1. Excepcionalmente a Contratada poderá aceitar a execução das atividades fora do horário definido, quando demandado pelo TJCE.
- 4.1.4.3. O TJCE encaminhará uma solicitação de capacitação contendo o detalhamento do escopo da capacitação para avaliação pela Contratada e elaboração do respectivo orçamento.
- 4.1.4.4. A Contratada poderá recusar a solicitação caso identifique que os temas solicitados não são compatíveis com o seu escopo de atuação.
- 4.1.4.5. A capacitação será realizada de forma remota, na modalidade “hands-on”, sendo que qualquer material de apoio a ser entregue será informado na solicitação de capacitação, sendo devidas as Horas de Treinamento para sua elaboração.
- 4.1.4.6. O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a Contratada deverá apresentar um Plano de Capacitação, contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas que serão despendidas e o cronograma de execução dos serviços.
- 4.1.4.7. O TJCE avaliará o Plano de Capacitação apresentado pela CONTRATADA e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, através da emissão de uma Ordem de Serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no Plano de Capacitação.
- 4.1.4.8. 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.
- 4.1.4.9. 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.

## **4.2. Serviços Manutenção e Suporte Técnico**

4.2.1. Os Serviços de Manutenção deverão contemplar todos os elementos de software da solução, incluindo a manutenção evolutiva coberta por garantia, manutenção adaptativa e atualização de versões unificadas, responsabilizando-se, a Contratada, por manter as licenças permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destina.

4.2.1.1. Manutenção evolutiva coberta por garantia: intervenção na Solução, visando à adequação da mesma, às normas nacionais, e outras definições legais e normativas do TJCE, CNJ, dentre outras, inovações realizadas pela Contratada e novas funcionalidades incorporadas pela Contratada à Solução e disponibilizadas em novas versões.

4.2.1.2. Manutenção adaptativa: evoluções ou substituição das linguagens de programação, framework e demais componentes de softwares básicos dos sistemas que a Contratada venha a promover na arquitetura, compatibilização do sistema com as novas versões dos componentes de hardware e software do ambiente tecnológico do TJCE incluindo sistemas operacionais, banco de dados, servidores de aplicação, browsers, balanceadores de carga, sistemas de armazenamento de dados, e periféricos.

4.2.1.3. Atualização de versões unificadas: versões de atualização do(s) software(s) fornecido(s) disponibilizadas pelo Contratada de forma unificada para um conjunto de clientes.

4.2.1.4. As manutenções evolutivas e adaptativa deverão contemplar as integrações da Solução disponibilizadas no ambiente de produção do TJCE no momento da assinatura do Contrato, bem como aos sistemas externos considerando os seguintes órgãos:

4.2.1.4.1. ANS - Agência Nacional de Saúde;

4.2.1.4.2. Banco do Brasil - Validação dos dados de PIS/PASEP;

4.2.1.4.3. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT (base adquirida) - Validação de endereços através do CEP;

4.2.1.4.4. Entidades Bancárias - para fins de remessa de informações para crédito da folha de pagamento (geração de fita) e para o demonstrativo de pagamento (contracheque) no terminal bancário – Banco de Brasília, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e outros;

4.2.1.4.5. Ministério da Previdência: SISOB – Sistema de Óbitos e SIPREV – Sistema de Previdência;

4.2.1.4.6. Ministério do Trabalho e Emprego: RAIS;

4.2.1.4.7. Receita Federal do Brasil: DIRF e e-social;

4.2.1.4.8. Tribunal Superior Eleitoral – TSE - Validar regularidade eleitoral e inelegibilidade;

4.2.2. Os serviços de manutenção e suporte técnico compreenderão todas as funcionalidades da Solução adquirida através do Contrato Nº 066/2019, as descritas neste Termo de Referência,

bem como as contempladas nos manuais e demais documentos técnicos, incluindo as funcionalidades incorporadas à Solução e as atualizações de versões de software.

- 4.2.3. As manutenções evolutiva e perfectiva sem cobertura de garantia serão executadas através dos Serviços sob Demanda. Após implantação em produção, as novas funcionalidades serão incorporadas à Solução e mantidos sem quaisquer custos adicionais para o TJCE.
- 4.2.4. As demandas serão formalizadas e acompanhadas através da abertura de chamado técnico em Portal de gerenciamento de chamados da Contratada, conforme procedimentos dispostos no ANEXO I - Gestão de Chamados.
- 4.2.5. O TJCE cadastrará os chamados técnicos fornecendo as informações básicas sobre a demanda, bem como a definição do nível de severidade para sua implementação.
- 4.2.6. O nível de severidade do chamado será atribuído exclusivamente pelo TJCE com base na criticidade e complexidade da demanda, assim como nos prazos definidos em legislação e normativos.
  - 4.2.6.1. A Contratada poderá solicitar formalmente ao TJCE a reclassificação do nível de severidade do chamado referente aos serviços de manutenção e suporte técnico, justificando a solicitação e propondo uma nova severidade.
    - 4.2.6.1.1. A Contratada poderá alterar a severidade do chamado no momento da solicitação de reclassificação, notificando o TJCE por e-mail. Nesse caso os prazos de atendimento não serão suspensos.
    - 4.2.6.2. O TJCE poderá indeferir os pedidos de reclassificação. Nesse caso deverá ser mantida a severidade definida no momento da abertura do chamado.
      - 4.2.6.2.1. O motivo do indeferimento será registrado pelo TJCE no chamado, cabendo a Contratada retornar o chamado à situação anterior.
      - 4.2.6.2.2. Uma vez indeferida, a reclassificação não poderá ser solicitada novamente.
  - 4.2.7. A Contratada deverá garantir que o TJCE efetue um número ilimitado de chamados de Manutenção durante a vigência do Contrato, sem ônus adicional.
  - 4.2.8. Para cada solicitação referente aos serviços de manutenção evolutiva coberto por garantia registrada, a Contratada deverá elaborar um Documento de Visão da Demanda que conterá a análise e definição das necessidades e as características gerais da nova funcionalidade requerida na Solução, devendo conter no mínimo: objetivos, descrição do produto, regras aplicadas para atender a resolução, fluxo, bem como o cronograma de execução e o prazo de entrega.
  - 4.2.9. Os prazos para atendimento das demandas serão contados a partir da abertura do chamado.
    - 4.2.9.1. Caso a entrega dos chamados referentes aos serviços de manutenção e suporte técnico demande tempo superior ao estabelecido, a Contratada deverá comunicar formalmente ao TJCE, justificando a solicitação e propondo um novo prazo.

- 4.2.9.2. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.
- 4.2.9.3. A Contratada poderá alterar o prazo de atendimento do chamado, notificando o TJCE por e-mail. Nesse caso os prazos de atendimento não serão suspensos.
- 4.2.9.4. O TJCE poderá indeferir os pedidos de dilação dos prazos. Nesse caso deverá ser mantido o prazo definido no momento da abertura do chamado.
- 4.2.9.5. O motivo do indeferimento será registrado pelo TJCE no chamado, cabendo a Contratada retornar o chamado à situação anterior.
- 4.2.9.6. Uma vez indeferida, a alteração do prazo não poderá ser solicitada novamente.
- 4.2.10. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá alterar de forma unilateral a classificação da severidade, prazo de execução ou tipo de chamado após rejeição do TJCE à solicitação de alteração realizada pela Contratada.
- 4.2.11. Os serviços de manutenção evolutiva coberta por garantia deverão ser executados nos seguintes prazos:

<b>Nível de severidade</b>	<b>Tempo máximo para disponibilização da demanda em ambiente de homologação</b>
Alterações legais	Prazo máximo previsto para atender a legislação, considerando as etapas de desenvolvimento, homologação e aplicação em produção.

- 4.2.11.1. Caso a norma defina prazo de implementação, a Contratada deverá estabelecer o prazo para entrega da demanda.
- 4.2.12. Os serviços de manutenção adaptativa estarão restritos ao ambiente definido no ANEXO VI e deverão ser executados nos seguintes prazos:

<b>Componentes definidos no ANEXO VI</b>	<b>Tempo máximo para disponibilização da demanda em ambiente de homologação</b>
Browsers	60 dias úteis
Demais componentes da solução	120 dias úteis

- 4.2.12.1. A Contratada poderá apresentar parecer técnico com a análise de viabilidade da adequação solicitada para apreciação pelo TJCE. Caso o parecer aponte para a inviabilidade da adaptação, a Contratada deverá indicar as alternativas para manter a solução com o ambiente tecnológico em seu nível mais alto de atualização, considerando as vulnerabilidades de segurança advindas de softwares desatualizados ou funcionalidades extintas. Caso o TJCE aprove o parecer e a solução alternativa o chamado será encerrado.
- 4.2.13. Os serviços de Serviços de Manutenção serão executados remotamente.
- 4.2.14. A cada nova liberação de versão ou release, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, a Contratada deverá apresentar as atualizações incluindo help de telas

quando aplicável, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem e campos para auditoria. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.

4.2.15. A disponibilização da demanda em ambiente de homologação inclui a entrega do Plano de Mudança de Liberação, conforme modelo constante do ANEXO IV - Plano de Mudança e Liberação.

4.2.16. As atualizações das versões unificadas da Solução deverão seguir os seguintes procedimentos:

4.2.16.1. A Contratada deverá disponibilizar a atualização das versões do(s) software(s) fornecido(s), sempre que houver novas versões da Solução para seus clientes, sem ônus adicional. A Contratada deverá fornecer mensalmente no Relatório de Execução dos Serviços descritivo das versões efetivamente entregues no período (caso existam). Adicionalmente, fornecer trimestralmente o planejamento das entregas futuras (roadmap do produto), observando que não há obrigação contratual para cumprimento do roadmap apresentado (não haverá aplicação de glosas ou penalidades).

4.2.16.2. Para cada pacote de atualização liberado, a Contratada deverá apresentar as atualizações, incluindo os documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.

4.2.16.3. O TJCE implantará versões encaminhadas em até 30 dias após sua liberação e comunicação pela Contratada, considerando a ausência de erros inseridos nas versões considerados impeditivos.

4.2.16.4. A Contratada deverá informar ao TJCE sobre a descoberta de erros detectados no software durante a vigência do Contrato, devendo divulgar ao TJCE suas descrições e seus possíveis impactos;

4.2.16.5. A Contratada deverá comunicar ao TJCE a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam disponíveis para download;

4.2.16.6. As atualizações das licenças de software poderão incluir:

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

4.2.16.6.2. Atualizações fiscais, legais e reguladoras;

4.2.16.6.3. Scripts de atualização;

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

4.2.17. O serviço de Suporte Técnico compreende as atividades realizadas pela Contratada com o objetivo de manter a Solução em seu estado normal de operação, prestando suporte à equipe

técnica do TJCE, investigando e tratando eventos relativos a erros, compreendendo:

- 4.2.17.1. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração da Solução, sobre as características e utilização dos sistemas;
- 4.2.17.2. Orientação à instalação e à configuração a Solução no ambiente de servidores de aplicação, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e demais componentes necessários ao funcionamento da Solução;
- 4.2.17.3. Orientação sobre configurações da Solução, incluindo a configuração de parâmetros e demais requisitos dos sistemas necessários ao seu adequado funcionamento, com explicação do impacto e das regras de negócio associadas a cada parâmetro;
- 4.2.17.4. Orientações relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação da Solução;
- 4.2.17.5. Orientação quanto às melhores práticas para personalização da Solução adquirida;
- 4.2.17.6. Orientação para solução de problemas de desempenho das configurações da Solução;
- 4.2.17.7. Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões da Solução adquirida;
- 4.2.17.8. Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do TJCE possa registrar e classificar os chamados dos usuários da Solução e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;
- 4.2.17.9. Correção de erros ou falhas provocadas pela implementação incorreta de funcionalidades previamente definidas, construção de rotinas para correção de imperfeições no sistema, quer seja da implementação das regras de negócio ou de correção de dados no Banco de Dados da Solução, ou seja, recolocar a Solução em pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;
- 4.2.17.10. Execução de ações, proativas e/ou reativas, utilizando-se de coleta de dados estatísticos e indicadores de operação da Solução e de seus componentes, por meio de ferramentas próprias, visando a realização das atividades previstas no serviço de suporte técnico. Caso haja a identificação de erros, a Contratada verificará seu grau de impacto futuro na operação da Solução, abrindo o respectivo chamado com a descrição do evento, devendo disponibilizar a solução de contorno, quando aplicável, investigar a causa raiz do erro e encaminhar as ações técnicas necessárias para solução definitiva.
- 4.2.18. A Contratada deverá avaliar os erros abertos, utilizando-se de equipes especializadas para análise, acionando o TJCE para tomar as ações cabíveis ou, quando aplicável, restabelecer a operação da Solução, podendo realizar para tal, operações de parada, de reinício e de verificação pontual da disponibilidade.
- 4.2.19. Os serviços de Suporte Técnico consistem em um registro para abertura de chamados,

objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto a questões funcionais e técnicas relacionadas a instalação, configuração, suporte, customização e utilização da Solução.

4.2.20. A execução dos serviços de Suporte Técnico deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Fortaleza), por sistema de acompanhamento WEB/remoto, conforme procedimentos dispostos no ANEXO I - Gestão de Chamados.

4.2.21. A Contratada deverá garantir que o TJCE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do Contrato, sem ônus adicional.

4.2.22. A Contratada deverá manter disponível a estrutura de pesquisa em base de conhecimento de resolução de problemas e documentos técnicos.

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

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

<b>Nível</b>	<b>Descrição</b>
Zero	Incidente que acarrete a paralisação total do sistema
Um	Incidente que acarrete paralisação de funcionalidades críticas do sistema ou comportamento grave de dados, processos ou ambiente
Dois	Incidente que acarrete paralisação parcial do sistema ou comprometimento mediano de dados, processos ou ambiente
Três	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente

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

<b>Nível</b>	<b>Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado</b>
Zero	4 horas
Um	8 horas
Dois	36 horas
Três	72 horas

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

4.2.27. Caso haja a necessidade de utilizar resoluções de contorno para o restabelecimento da Solução, a Contratada deverá fornecer ao TJCE, durante o prazo de resolução, o seu plano de ações.

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

4.2.29. O atendimento aos chamados de orientações sobre a utilização e sobre o ambiente operacional da Solução e esclarecimentos de dúvidas deverá seguir o prazo estabelecido na tabela abaixo:

<b>Chamado</b>	<b>Prazo</b>
----------------	--------------

Orientações sobre o ambiente operacional	05 dias úteis
Esclarecimento de dúvidas sobre a utilização e configuração da Solução	03 dias úteis

### **4.3. Serviço sob demanda**

4.3.1. Os serviços sob demanda contemplam:

4.3.1.1. Manutenção evolutiva dos módulos que compõe a solução e estão implementados no TJCE, incluindo funcionalidades não cobertas por garantia.

4.3.2. As funcionalidades desenvolvidas serão incorporadas à Solução e constituirão parte integrante do Contrato, portanto serão suportados pelos Serviços de Manutenção e Suporte Técnico.

4.3.3. As manutenções evolutivas serão suportadas sem quaisquer custos adicionais ao TJCE.

4.3.4. As solicitações de demandas serão registradas e acompanhadas em Portal de gerenciamento de chamados, conforme disposto no ANEXO I - Gestão de Chamados, contendo no momento da sua abertura a descrição sucinta das funcionalidades pretendidas.

4.3.5. A Contratada deverá elaborar e anexar ao chamado em no máximo 15 (quinze) dias úteis o Documento de Visão de Demanda que conterà a análise e definição das necessidades e as características gerais da nova funcionalidade requerida na Solução, contendo no mínimo: objetivos, descrição do produto, requisitos funcionais, fluxo, proposta de resolução, custo estimado, bem como o cronograma de execução e o prazo de entrega computado a partir da aprovação da documentação apresentada.

4.3.5.1. A Contratada poderá solicitar formalmente ao TJCE a dilação do prazo para fornecimento da documentação definida, justificando a solicitação e propondo um novo prazo.

4.3.5.2. Caso o TJCE aceite o pedido de dilação, o novo prazo será a constante do pedido.

4.3.5.3. O TJCE poderá indeferir os pedidos de dilação de prazo, registrando a justificativa do indeferimento no chamado. Nesse caso deverá ser mantido o prazo definido no momento da abertura do chamado.

4.3.6. A Contratada poderá apresentar parecer técnico com a análise viabilidade da demanda solicitada para apreciação pelo TJCE. Caso o parecer aponte que a demanda não faz parte do escopo da solução, a Contratada deverá indicar de forma fundamentada quais itens da demanda fogem do escopo contratado. Caso o TJCE aprove o parecer o chamado será encerrado sem custos adicionais.

4.3.7. As demandas com tamanho funcional abaixo de 100 Pontos por Função, caso não sejam aprovadas, serão canceladas sem quaisquer custos adicionais ao TJCE.

4.3.7.1. Durante a elaboração do orçamento, caso a Contratada identifique que o tamanho estimado para a demanda poderá consumir acima de 100PPF, deverá comunicar ao TJCE, solicitando autorização para prosseguimento na elaboração do orçamento.

- 4.3.7.2. Caso o TJCE não autorize o prosseguimento da elaboração do orçamento, ou a Contratada não tenha comunicado previamente o TJCE sobre o porte da demanda, o TJCE poderá cancelar a demanda sem custos adicionais.
- 4.3.7.3. Caso o TJCE autorize a elaboração do orçamento, em caso de cancelamento será devido o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor global do orçamento.
- 4.3.8. Os custos dos serviços sob demanda serão estimados no momento da apresentação do orçamento através da técnica de contagem de Pontos de Função IFPUG 4.3.1 e SISP versão 2.3 ou superior e/ou NESMA.
- 4.3.9. Os custos dos serviços sob demanda serão recalculados ao final da implementação da demanda através da técnica de contagem de Pontos de Função IFPUG 4.3.1 e SISP versão 2.3 ou superior que será efetuada de forma Detalhada para efeitos de faturamento.
- 4.3.10. Caso a quantidade de pontos de função da Contagem Detalhada seja maior que a quantidade de pontos de função da Contagem Estimada, o pagamento efetivo dos serviços sob demanda estará limitado a uma diferença máxima de 30% (trinta por cento) do quantitativo estimado, observando que, caso exista alteração de requisitos após o início da execução dos serviços, será admitido recálculo das contagens, conforme disposto nos manuais do IFPUG 4.3.1 e SISP versão 2.3 ou superior.
- 4.3.11. Os serviços sob demanda serão contratados no regime de empreitada por preço unitário, com pagamento por mensuração dos resultados, quantificados em Pontos de Função (PF).
- 4.3.12. As contagens de pontos de função serão realizadas e assinadas por profissional da Contratada com o perfil especificado no item 3, ANEXO III – Perfis e Qualificações Profissionais e deverão ser validadas pelo TJCE.
- 4.3.13. Quando observadas divergências superiores a 12,5% (doze inteiros e cinquenta centésimos por cento) entre a Contratada e o TJCE na quantificação dos serviços a serem realizados, poderá ser admitida a participação de profissional especializado externo, com certificação CFPS, ou empresa especializada, sendo remunerado pela Contratada. Caso as divergências sejam inferiores a 12,5% (doze inteiros e cinquenta centésimos por cento) ou a Contratada não opte por contratar serviço especializado, prevalecerá a contagem apurada pelo TJCE.
- 4.3.14. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá alterar de forma unilateral o, prazo de execução ou tipo de chamado sem anuência prévia do TJCE.
- 4.3.15. Os prazos para conclusão da demanda serão acordados entre o TJCE e a Contratada e contabilizados a partir da aprovação da documentação apresentada no chamado pelo TJCE até a disponibilização do pacote de instalação do projeto de software pela Contratada no ambiente de produção do TJCE, contabilizando o prazo de todas as atividades realizadas pela Contratada até a geração do pacote final em produção, realizado após o aceite do pacote de homologação pelo



TJCE.

4.3.16. O não atendimento aos prazos estipulados no item 4.3.15 implicará em aplicação de penalidades estipuladas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

4.3.16.1. Caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a Contratada deverá comunicar formalmente ao TJCE, justificando a solicitação e propondo um novo prazo.

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

4.3.16.3. Caso o TJCE aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.

4.3.16.4. O TJCE poderá indeferir os pedidos de prorrogação, registrando a justificativa do indeferimento no chamado. Nesse caso deverão ser mantidos os prazos definidos no momento da abertura do chamado.

4.3.17. Os serviços sob demanda descritos no Documento de Visão do Projeto serão executados remotamente.

4.3.18. O TJCE, caso necessário, poderá definir a qualquer tempo, pontos de controle para uma demanda. Estes pontos de controle serão reuniões em que deverão ser apresentados artefatos produzidos ou em produção e checados se estão em conformidade com o serviço demandado. O TJCE deverá agendar esta reunião no mínimo com 2 (dois) dias úteis de antecedência.

4.3.19. Ao final da execução de cada demanda, a Contratada fará seu respectivo fechamento, detalhando os serviços executados e o respectivo quantitativo de pontos de função consumidos, considerando as métricas de prazo e custo estabelecidas no respectivo chamado.

4.3.20. As demandas devem ser apresentadas, obrigatoriamente, com anexo detalhando a execução dos serviços. Este anexo (boletim de execução dos serviços) deve apresentar o detalhamento dos serviços executados e as quantidades de pontos de função utilizadas.

4.3.21. Os serviços de manutenção evolutiva sob demanda seguirão as seguintes fases, onde couber:

<b>Fase do Projeto</b>	<b>Percentual de Esforço</b>
Especificação Funcional	25%
Especificação Técnica	10%
Implementação e Testes	55%
Homologação	5%
Implantação	5%

4.3.22. A Contratada deverá aceitar, a qualquer tempo, o pedido de suspensão ou cancelamento da demanda por parte do TJCE.

4.3.23. O TJCE deverá à Contratada apenas o valor relativo ao percentual das fases que tiveram todos os artefatos produzidos por completo, de acordo com a tabela do item 4.3.21 até o dia do cancelamento.

4.3.24. As demandas suspensas ou canceladas poderão ser retomadas do ponto onde pararam, a critério do TJCE, sendo que os serviços executados antes da suspensão ou cancelamento e já pagos não

serão mais devidos.

4.3.25. As demandas de mudança de requisitos após o início das atividades serão tratadas conforme definido nos manuais do IFPUG 4.3.1 e SISP versão 2.3 ou superior.

#### **4.4. Demais Requisitos da Solução**

##### **4.4.1. Ambiente Tecnológico da Solução**

- 4.4.1.1. 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.
- 4.4.1.2. A Contratada deverá utilizar a infraestrutura de hardware, sistema operacional, software básico e de comunicação existente e disponível no ambiente operacional do TJCE, conforme ANEXO VI – Ambiente Tecnológico.
- 4.4.1.3. Quaisquer licenças ou produtos adicionais necessários ao correto funcionamento da Solução deverão ser fornecidos aos TJCE sem quaisquer custos adicionais.
- 4.4.1.4. 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.
- 4.4.1.5. Ambiente de testes: ambiente utilizado pelo TJCE, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do Sistema.
- 4.4.1.6. 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.
- 4.4.1.7. Ambiente de homologação: ambiente em que o TJCE valida as novas versões do Sistema, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações do ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.
  - 4.4.1.7.1. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões da Solução ainda não disponibilizadas em produção;
  - 4.4.1.7.2. O TJCE, dependendo da necessidade de atendimento do fluxo de homologação das versões da Solução, poderá criar ambiente secundário com as mesmas características do ambiente primário.
- 4.4.1.8. Ambiente de produção: ambiente de uso do TJCE, em que a Solução é efetivamente colocada em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.

4.4.1.9. A Contratada deverá manter atualizadas, rotinas com as instruções necessárias para que a equipe do TJCE possa criar os ambientes operacionais sem necessidade de intervenção da Contratada.

#### **4.4.2. Requisitos de Segurança da Informação**

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

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

4.4.2.1.2. As atividades previstas neste contrato, executadas através de comunicação remota, deverão utilizar conexão segura entre a rede da Contratada e a do TJCE;

4.4.2.1.3. A Contratada será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) do TJCE;

4.4.2.1.4. O acesso remoto aos ambientes do TJCE pela Contratada se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual;

4.4.2.1.5. A Contratada deverá enviar, sempre que solicitado pelo TJCE, uma relação contendo todos os usuários nominados que possuam acesso aos ambientes do TJCE;

4.4.2.1.6. A Contratada terá acesso autorizado aos ambientes de teste, homologação e treinamento para todos os seus funcionários cadastrados;

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

4.4.2.1.7.1. A Contratada deverá encaminhar pedido formal ao TJCE, contendo a justificativa do pedido de acesso, 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;

4.4.2.1.7.2. Caso necessário, poderá ser concedido acesso de leitura a todos os objetos do banco de dados, inclusive produção, visando garantir a análise de incidentes do sistema.

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

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

4.4.2.1.7.5. 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;

- 4.4.2.1.7.6. 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 da Solução, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJCE;
- 4.4.2.1.7.6.1. Constatado o prejuízo à Solução disponibilizado ao TJCE, a Contratada será notificada para corrigir os problemas causados em decorrência do seu acesso ao ambiente de produção do TJCE, que serão tratados, quando aplicável, através de abertura de chamados.
- 4.4.2.1.8. O TJCE poderá realizar testes de invasão ou penetração na solução em busca de falhas e vulnerabilidades com o objetivo de avaliar a segurança da solução;
- 4.4.2.1.9. O TJCE poderá optar por um ou mais padrões internacionais de Testes de Invasão, como NIST 800-42, OWASP, OSSTMM e ISSAF/PTF;
- 4.4.2.1.10. As equipes de desenvolvimento e segurança da informação do TJCE definirão os padrões e ferramentas a serem utilizados nos testes. Falhas e vulnerabilidades identificadas durante os testes deverão ser analisadas e corrigidas pela Contratada.
- 4.4.2.1.10.1. As falhas e vulnerabilidades identificadas serão tratadas como erro, cabendo a Contratada obedecer aos procedimentos descritos no item 4.2 - Serviços de Manutenção e Suporte Técnico.

#### **4.4.3. Procedimentos de Mudança e Liberação**

- 4.4.3.1. Toda mudança na Solução no ambiente de produção do TJCE executada através dos serviços de manutenção e suporte técnico ou serviços de manutenção evolutiva sob demanda, deverá ser submetida à aprovação prévia do Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do TJCE. É responsabilidade do CCM aprovar a liberação das futuras mudanças na Solução, subsidiado por relatório da Contratada, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.
- 4.4.3.2. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente o CCM poderá solicitar informações adicionais à Contratada, assim como a realização de reunião remota com representante detentor de conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.
- 4.4.3.3. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

- 4.4.3.4. Todos os itens de configuração serão registrados no Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) pelo TJCE (softwares, rotinas, etc.), conforme descrito no ANEXO VII – Documentação Técnica, portanto a documentação disponibilizada no pacote de liberação originado pela Contratada deverá possibilitar o levantamento da trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução, os itens de configuração afetados e os usuários que autorizaram a implantação.
- 4.4.3.5. Transição para Produção - Gerenciamento da Configuração e de Itens de Configuração
- 4.4.3.5.1. A CONTRATADA deve repassar ao TJCE toda a documentação necessária para alimentar seu Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) permitindo a criação e manutenção base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.
- 4.4.3.5.2. A documentação disponibilizada pela Contratada deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
- 4.4.3.5.3. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela Contratada deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste documento.
- 4.4.3.5.4. A Contratada, no escopo do serviço de implantação, deve criar diagrama de implantação, que documente o ambiente computacional instalado, mantendo-o atualizado, no escopo dos serviços de manutenção e suporte técnico, com informações detalhadas sobre cada item de configuração e com links que levem às interfaces de monitoramento dos respectivos itens.
- 4.4.3.5.5. Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação
- 4.4.3.5.6. A Contratada deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação, manutenção e suporte técnico;
- 4.4.3.5.7. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado;
- 4.4.3.5.8. A implantação das mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura, devendo seguir o seguinte fluxo:
- 4.4.3.5.8.1. A Contratada abrirá uma Requisição de Mudança (RDM) na ferramenta de gerenciamento de mudanças e liberação do TJCE, inserindo o Plano de Mudança e Liberação (PML), conforme modelo constante do Anexo VI - Plano de Mudança e Liberação;
- 4.4.3.5.8.2. O TJCE procederá a determinação de prioridade, classificação da RDM e análise de aceitabilidade;
- 4.4.3.5.8.3. O TJCE revisará o PML e procederá com a aprovação da RDM pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM), constituído pelos grupos aprovadores da mudança;

- 4.4.3.5.8.4. O TJCE implantará a mudança na data aprovada pelo CCM;
- 4.4.3.5.8.5. O TJCE revisará da mudança;
- 4.4.3.5.8.6. 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;
- 4.4.3.5.8.7. 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 no período de 08hs às 19hs nos dias úteis para apoiar o TJCE na execução da mudança;
- 4.4.3.5.8.7.1. Excepcionalmente o TJCE poderá demandar o acompanhamento da mudança em horários excepcionais, sem custos adicionais, limitado a quatro mudanças anuais.
- 4.4.3.5.8.8. Uma vez iniciada, a mudança deverá ser executada de forma ininterrupta;
- 4.4.3.5.8.9. A Contratada deverá manter equipe de plantão durante o período de 08hs às 19hs nos dias úteis para acompanhar sua execução;
- 4.4.3.5.8.10. O processo de mudança e liberação, assim como os modelos da documentação, incluindo o PML, poderão ser alterados, a qualquer momento, pelo TJCE, devendo a Contratada ajustar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

#### **4.4.4. Auditoria**

- 4.4.4.1. Manter registro e histórico das ações dos usuários, permitindo auditoria de todas as operações realizadas pelos usuários.
- 4.4.4.2. Deverá permitir que a operação da auditoria seja limitada exclusivamente aos usuários responsáveis. Todas as alterações realizadas pelos administradores da Solução, bem como alterações de segurança, devem ser gravadas nas tabelas de auditoria.
- 4.4.4.3. Permitir verificação periódica da trilha de auditoria através de relatórios. Deverá ser possível proteger essa trilha de auditoria contra remoção e alteração por parte de qualquer usuário.
- 4.4.4.4. Deverá possibilitar o controle sobre o horário de entrada e saída do usuário por aplicação e processos. Disponibilizar o controle de acesso de usuários por grupos e órgãos, funções e perfis, permitindo a habilitação restrita do usuário para funcionalidades, transações, telas e informações específicas de sua área de atuação.
- 4.4.4.5. Deverá garantir que a trilha de auditoria permita identificar inequivocamente as transações críticas da Solução.
- 4.4.4.6. Deverá registrar na trilha de auditoria de eventos de cadastro as seguintes informações: o usuário, a data / hora, o evento de cadastro, o nome da função, o nome da tabela, os campos com seus valores atuais e originais, conforme o evento. Registrar também em trilha de auditoria os dados de usuário, o endereço IP ou outra identificação do equipamento, a data e

hora das tentativas, bem ou malsucedidas, de logins e logoffs dos usuários na Solução. A Solução deverá registrar em trilha de auditoria a criação e a remoção de usuários, bem como a atribuição e a remoção de permissões do usuário.

4.4.4.7. Disponibilizar emissão de relatório sobre os registros da trilha de auditoria, parametrizável, e que permita selecionar por, no mínimo, unidade funcional, perfil, usuário e função.

4.4.4.8. Permitir a movimentação das trilhas de auditoria, se implementadas em banco de dados, para tabelas de histórico, bem como possuir rotina que permita o expurgo sob demanda ou de forma automática dos registros da trilha de auditoria até um determinado período.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **5.1. Condições de Execução**

#### **5.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:**

##### **5.1.1.1. Serviços Manutenção e Suporte Técnico**

5.1.1.1.1. Início da execução do objeto: imediatamente após a assinatura do contrato;

5.1.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: conforme item 4.2.

5.1.1.1.3. Local e horário da prestação de serviço: O serviço será prestado remotamente conforme item 4.2 e o ANEXO I - Gestão de Chamados.

5.1.1.1.4. Cronograma de realização dos serviços: Este serviço será prestado durante toda a vigência contratual, considerando que se trata de suporte e manutenção de solução permanente adquirida pelo Contratante.

##### **5.1.1.2. Serviço de Treinamento e Capacitação “hands-on” sob demanda**

5.1.1.2.1. Início da execução do objeto: conforme o disposto no item 4.1.

5.1.1.2.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: conforme item 4.1.

5.1.1.2.3. Local e horário da prestação de serviço: O serviço será prestado remotamente conforme item 4.1.

5.1.1.2.4. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.1.2.5. Para cada treinamento solicitado pelo Contratado, a contratada deverá seguir a seguinte programação definida do item 4.1, observando os seguintes eventos:

<b>Evento</b>
Realização do treinamento
Entrega do material que será utilizado para validação pelo TJCE

Entrega da gravação do treinamento
------------------------------------

Fornecimento do Certificado de Participação
---

### **5.1.1.3. Serviço sob demanda**

5.1.1.3.1. Início da execução do objeto: conforme o disposto no item 4.3.

5.1.1.3.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: conforme item 4.3.

5.1.1.3.3. Local e horário da prestação de serviço: O serviço será prestado remotamente e observado o disposto no item 4.3.

5.1.1.3.4. Cronograma de realização dos serviços: Será formalizado no Documento de Visão da Demanda e observado os prazos máximos estabelecidos no item 4.3.

### **5.1.1.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.1.1.4.1. A demanda do órgão tem como base a seguinte característica:

5.1.1.4.2. Força de trabalho do TJCE em 2022 calculada pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ: 9087 (fonte: <https://link.tjce.jus.br/0ab5b9>);

### **5.1.1.5. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)**

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

5.1.1.5.2. A Contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues no período de vigência do contrato, sem ônus para o TJCE. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, as imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo TJCE ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

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

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Papeis e Responsabilidade**

<b>Id</b>	<b>Papel</b>	<b>Entidade</b>	<b>Responsabilidade</b>
-----------	--------------	-----------------	-------------------------



01	Gestor(a) do Contrato	Denise Maria Norões Olsen – Matrícula nº 24667	<p>Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;</p> <p>Exigir da Contratada a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;</p> <p>Encaminhar à Administração do Contratante relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a Contratada às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;</p> <p>Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas;</p> <p>Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.</p>
02	Fiscal Técnico(a) do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção, advertência ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p> <p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da contratada e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>

03	Fiscal Requisitante do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>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>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>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>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>
04	Fiscal Administrativo(a) do Contrato	A ser definido por portaria da presidência do TJCE	<p>Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 18 de março de 1964;</p> <p>Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>

## 6.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 6.2.1. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 6.2.2. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita.
- 6.2.3. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 6.2.4. Efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- 6.2.5. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) fornecimento(s) e serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 6.2.6. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- 6.2.7. Comunicar oficialmente à Contratada sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados.
- 6.2.8. Informar à Contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados.
- 6.2.9. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a Contratada possa realizar os fornecimentos e executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato, considerando que a prestação de serviços é realizada remotamente.
- 6.2.10. Revogar e eliminar autorizações de acesso concedidas à Contratada e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao TJCE.
- 6.2.11. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

### **6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada**

- 6.3.1. A Contratada deverá, obrigatoriamente, atender as seguintes condições para assinatura do contrato, apresentando:
  - 6.3.1.1. Relação com o nome, o número da carteira de identidade e o número da carteira de trabalho dos profissionais que participarão da prestação dos serviços, no mínimo os dispostos no ANEXO III - Perfis e Qualificações e 1 (um) profissional com certificação PMP, para executar os serviços no prazo estipulado na proposta.
  - 6.3.1.2. Essa relação deverá vir acompanhada das cópias da carteira de trabalho ou contrato de prestação de serviços firmado entre as partes dos profissionais indicados na relação ou Ato Constitutivo ou CRC (Certificado de Registro Cadastral), comprovando que pertencem ao quadro permanente.
- 6.3.2. Prestar os serviços contratados conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste documento e respectivo Contrato.
- 6.3.3. Implementar rigorosa gerência do contrato com observância a todas as disposições constantes neste documento.

- 6.3.4. São de responsabilidade da Contratada todas as despesas diretas e indiretas, incidentes sobre o serviço contratado, inclusive a resolução de problemas de inconformidade, para os quais tenha concorrido direta ou indiretamente.
- 6.3.5. Responsabilizar-se pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos a seu cargo.
- 6.3.6. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no ANEXO V - Acordo de Níveis de Serviço.
- 6.3.7. Utilizar, na prestação dos serviços, pessoal que atenda às exigências profissionais estabelecidas pelo TJCE observadas as especificações listadas no Ane ANEXO III - Perfis e Qualificações.
- 6.3.8. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pelo TJCE, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços, garantindo a qualificação necessária desses profissionais, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 6.3.9. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao TJCE, sempre que solicitada.
- 6.3.10. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato.
- 6.3.11. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do TJCE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo TJCE.
- 6.3.12. Responsabilizar-se pela execução do objeto do presente documento, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TJCE.
- 6.3.13. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.
- 6.3.14. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste documento sem prévia autorização do TJCE.
- 6.3.15. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.
- 6.3.16. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à

execução do objeto mediante prévia autorização do TJCE.

- 6.3.17. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TJCE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto desta Contratação.
- 6.3.18. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste documento e respectivo contrato.
- 6.3.19. Participar de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do TJCE. O TJCE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião.
- 6.3.20. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião semanal realizada através de videoconferência para acompanhamento das demandas e uma reunião mensal para apresentação dos relatórios mensais de prestação dos serviços.
- 6.3.21. Elaborar e apresentar ao TJCE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os contratados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 6.3.22. Gerenciar seus profissionais, exercendo supervisão técnica e administrativa durante toda a execução dos serviços prestados ao TJCE.
- 6.3.23. Atender, quando necessário, a necessidades eventuais demandadas através dos procedimentos de atendimento dos chamados técnicos em horários extraordinários, finais de semana ou feriados, sem ônus adicional ao TJCE, limitado a quatro demandas por ano com no máximo 02 horas de atendimento por demanda.
- 6.3.24. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados.
- 6.3.25. Solicitar, obrigatoriamente, ao Poder Judiciário do Estado do Ceará a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJCE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade que tenham executado tarefas relacionadas ao contrato com o TJCE.
- 6.3.26. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 6.3.27. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Poder

Judiciário do Estado do Ceará.

- 6.3.28. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou a serviço dele.
- 6.3.29. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
- 6.3.30. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 6.3.31. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- 6.3.32. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no ANEXO V - Acordo de Níveis de Serviço.
- 6.3.33. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.
- 6.3.34. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 6.3.35. Reportar ao TJCE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 6.3.36. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da PSTI/TJCE e das demais normas disponibilizadas pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como zelar pela observância de tais normas.
- 6.3.37. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 6.3.38. Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 6.3.39. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.
- 6.3.40. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação.
- 6.3.41. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, e fiscais técnicos, bem

como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os produtos e/ou artefatos que tenham sido construídos ou mantidos pela Contratada, caso eles apresentem vícios, defeitos ou incorreções.

6.3.42. Fornecer informações e esclarecimentos sobre seus profissionais, em no máximo 48 horas a contar do envio da solicitação feita pelo TJCE.

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

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

#### **6.4. Forma de Acompanhamento do Contrato**

<b>ID</b>	<b>Evento</b>	<b>Forma de Acompanhamento</b>
1	Prestação dos Serviços de Manutenção e Suporte Técnico	Será acompanhado pela equipe de fiscalização do contrato, durante a verificação do cumprimento dos Níveis de Serviço conforme <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> deste Termo de Referência.
2	Prestação dos Serviços de Treinamento e Capacitação “hands-on” sob Demanda	Será acompanhado pela equipe de fiscalização do contrato, durante a verificação do cumprimento dos Níveis de Serviço conforme <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> deste Termo de Referência.
3	Prestação dos Serviços sob Demanda	Será acompanhado pela equipe de fiscalização do contrato, durante a verificação do cumprimento dos Níveis de Serviço conforme <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> deste Termo de Referência.

#### **6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade**

6.5.1. Presente no item 7 do ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

#### **6.6. Níveis de Serviço**

6.6.1. Os níveis de serviço estão presentes no ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

#### **6.7. Estimativa do Volume de Bens/Serviço**

<b>ID</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Estimativa</b>	<b>Forma de Estimativa</b>
-----------	--------------------	-------------------	----------------------------

1	Treinamento e capacitação “hands-on” (sob demanda)	250 Horas-Aula	Foi realizado o cálculo proporcional dos quantitativos da contratação anterior levando em conta a nova vigência contratual.
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	24 Meses	Foi verificado que para uma melhor avaliação do desempenho da solução e dos seus serviços de manutenção e suporte, um prazo de 24 meses, renovável até os limites legais, se mostra mais adequado para este objeto. Desta forma, a continuidade desta contratação pode ser reavaliada com uma periodicidade razoável, de modo que a vigência não seja curta demais para impossibilitar melhorias durante a execução contratual, nem longo demais de forma que impossibilite a verificação do surgimento de novas soluções que eventualmente surjam no médio prazo e que sejam mais vantajosas para a Administração Pública.
3	Serviço sob demanda	2200 pontos por função	Foi levantado o histórico de contratação deste serviço em outros órgãos da administração pública, visto que não há este histórico no âmbito do Poder Judiciário do Ceará. Após isso, foi feito o cálculo proporcional para adequar o quantitativo à vigência desta contratação.

### Prazos e Condições

ID	Item	Prazo / Condição
1	Treinamento (sob demanda)	Conforme item 5.1.1.2.4.
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	Conforme item 5.1.1.1.
3	Serviço de Manutenção Evolutiva sob demanda	Conforme item 5.1.1.3.4.

### 6.8. Do Reajuste

- 6.8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato;
- 6.8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais



serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - Ipea, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

- 6.8.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;
- 6.8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);
- 6.8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s);
- 6.8.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor;
- 6.8.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 6.8.8. O processo referente ao pedido de reajuste supra, deverá ser aberto, em tempo hábil, pelo Fiscal do Contrato e firmado pelo Gestor;
- 6.8.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **6.9. Condições para Pagamento**

- 6.9.1. A Reunião Mensal de Acompanhamento, prevista no item 6.3.21, deverá ocorrer até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços através de videoconferência.
  - 6.9.1.1. Nesta Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue ao TJCE o Relatório Gerencial dos Serviços que será utilizado para efeitos de faturamento.
- 6.9.2. Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:
- 6.9.3. Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos descritos neste Projeto Básico, definidos de acordo com cada serviço executado.
- 6.9.4. O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, devendo o mesmo ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês,

devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.

- 6.9.5. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TJCE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = \frac{i}{365} \qquad I = \frac{6/100}{365} \qquad I = 0,00016438$$

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

- 6.9.6. Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;
- 6.9.7. O prazo para pagamento será suspenso durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.
- 6.9.8. O pagamento somente será efetuado após a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS, INSS e débitos trabalhistas.
- 6.9.9. As certidões apresentadas somente serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.
- 6.9.10. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.
- 6.9.11. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 6.9.12. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.

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

ID	Item	Condição de Pagamento
1	Treinamento e Capacitação “hands-on” (sob demanda)	Para cada treinamento solicitado pelo Contratante, o pagamento ocorrerá após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD. Para a emissão do TRD, será necessária a verificação da adequação das condições do item 4.1, e a apuração de eventuais glosas, pelo Contratante, a partir dos indicadores presentes no <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> referentes a este item.
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	O pagamento deste item ocorrerá mensalmente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD. Para a emissão do TRD para deste item, será necessário o envio, pela Contratada, do relatório mencionado no item 6.3, e a apuração de eventuais glosas, pelo Contratante, a partir dos indicadores presentes no <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> referentes a este item.
3	Serviço sob demanda	O pagamento deste item ocorrerá após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD. Para a emissão do TRD para deste item, será necessário o envio, pela Contratada, da documentação prevista no item 4.3, a apuração de eventuais glosas, pelo Contratante, a partir dos indicadores presentes no <b>ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço</b> referentes a este item.

#### 6.10. Propriedade, Sigilo, Restrições

ID	Direito de Propriedade	
01	a)	Toda a documentação produzida pela contratada referente a aquisição dos componentes de informática e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.
Condição de Manutenção de Sigilo		
02	a)	Todas as informações obtidas ou extraídas pela Contratada quando da execução dos

		serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, mesmo em caráter estatístico, devendo a Contratada, zelar por si, por seus sócios e empregados 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.
	b)	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.
<b>Restrições Adicionais</b>		
<b>03</b>	a)	Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, o Contratante exigirá da Contratada a assinatura do ANEXO VIII – <b>Termo de Compromisso</b> , bem como a assinatura do ANEXO IX – <b>Termo de Ciência</b> , onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.
	b)	Não será permitido o uso dos recursos do TJCE para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade Civil e Criminal da empresa contratada.

### 6.11. Mecanismos Formais de Comunicação

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Registro de Chamados Técnicos	Contratante	Contratada	Portal de Serviços da Contratada e atendimento telefônico	Quando demandado pelo TJCE
2	Emissão de Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de Empenho	Quando demandado pelo TJCE
3	Registro das Reuniões realizadas entre a contratante e a contratada	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
4	Relato de alguma	Contratante	Contratada	Documentos Oficiais	Sempre que

	ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.				houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
5	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratada/ Contratante	Através de telefone, e-mail, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, sítios da internet, PDF (Portable Document Format): documento em formato portátil.	Quando necessário.

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

ID	Bem / Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Estimado
1	Treinamento (sob demanda)	Hora-Aula	250	R\$ 189,63	R\$ 47.407,50
2	Serviços Manutenção e Suporte Técnico	Mês	24	R\$ 127.305,49	R\$ 3.055.331,76
3	Serviço sob demanda	Ponto de Função	2200	R\$ 724,00	R\$ 1.592.800,00

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

FONTE	Fundo de Reparelhamento e Modernização do Judiciário (FERMOJU)				
AÇÃO	ELEMENTO	NATUREZA	VALOR	EXERCÍCIO	JURISDIÇÃO
20512		CUSTEIO	R\$ 381.512,56	2024	2° GRAU
20511		CUSTEIO	R\$ 792.372,25	2024	1° GRAU
20512		CUSTEIO	R\$ 763.025,13	2025	2° GRAU
20511		CUSTEIO	R\$ 1.584.744,50	2025	1° GRAU
20512		CUSTEIO	R\$ 381.512,57	2026	2° GRAU
20511		CUSTEIO	R\$ 792.372,25	2026	1° GRAU
<b>Resumo das Classificações Orçamentárias</b>					

## 9. SANÇÕES APLICÁVEIS

**9.1.** Com fulcro na Lei no 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.1.1. advertência;

9.1.2. multa;

- 9.1.3. impedimento de licitar e contratar; e
- 9.1.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

**9.2.** Na aplicação das sanções serão considerados:

- 9.2.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.2.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 9.2.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.2.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 9.2.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**9.3.** A sanção de multa calculada na forma do contrato, não será inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação, conforme §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

9.3.1. A Contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações definidas neste Instrumento ou em outros que o complementem, às sanções e penalidades administrativas, inclusive multas.

9.3.1.1. A multa de que trata o item será aplicada da seguinte forma:

9.3.1.1.1. pelo descumprimento reiterado dos níveis de serviços acordados referentes aos Serviços de Manutenção e Suporte Técnico, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multas escalonadas e segundo critérios estabelecidos no ANEXO V – Acordo de Níveis de Serviço;

9.3.1.1.2. pelo descumprimento dos prazos definidos no item 4.1 – Treinamento e Capacitação “hands-on”, sem que haja manifestação aceita pelo TJCE, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multa compensatória, à razão de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do serviço, por evento apurado.

9.3.2. A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

**9.4.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

**9.5.** Na aplicação da sanção será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis,

contado da data de sua intimação.

- 9.6.** A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.7.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.8.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.9.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.10.** A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
- 9.11.** Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado.
- 9.12.** As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Coordenadoria Central de Contratos e Convênios do TJCE, que receberá da unidade administrativa responsável e gestora do contrato os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do termo de contrato.
- 9.13.** Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

## **10. GARANTIA CONTRATUAL**



- 10.1.** A CONTRATADA deverá entregar ao Gerente de Contratação do objeto, que submeterá à Coordenadoria Central de Contratos e Convênios do TJCE, no prazo prescrito no art. 96 da Lei n.º 14.133/2021, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, Lei n.º 14.133/2021.
- 10.1.1. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.
- 10.1.2. Será exigida do licitante vencedor a indicação na sua proposta a modalidade da garantia escolhida, a fim de possibilitar a contagem do prazo de acordo com cada modalidade.
- 10.2.** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- 10.2.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 10.2.2. Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 10.2.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- 10.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 10.3.** A contratada terá o prazo mínimo de 1 (um) mês, contando do recebimento do termo de intenção de contratação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia quando esta optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º artigo 96 da Lei Nº 14.133/21.
- 10.3.1. A apólice deverá seguir as regras estabelecidas na Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022, quando da escolha por parte do licitante vencedor da modalidade prevista no inciso II do § 1º artigo 96 da Lei Nº 14.133/21.
- 10.3.2. O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas, conforme inciso II do artigo 97 da Lei Nº 14.133/21.
- 10.3.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados neste documento, observada a legislação que rege a matéria.
- 10.4.** A contratada terá o prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos, contando do recebimento do termo de intenção de contratação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia quando esta optar pelas demais modalidades previstas no § 1º do art. 96, da Lei Nº 14.133/21.
- 10.4.1. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.
- 10.4.2. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme

definido pelo Ministério da Fazenda.

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

**10.5.** A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato de 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo acompanhar as modificações referentes ao valor e à vigência desta mediante a complementação da caução ou emissão do respectivo endosso pela seguradora ou instituição bancária fiadora.

10.5.1. O prazo para complementação da caução ou emissão do endosso da garantia referente aos aditivos contratuais deverá seguir os mesmos prazos estabelecidos nos subitens 10.3 e 10.4.

**10.6.** 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, contados da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

10.6.1. A não complementação ou renovação, tempestiva, da garantia do contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

10.6.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

**10.7.** O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

**10.8.** A garantia será considerada extinta:

10.8.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro ou títulos da dívida pública, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

10.8.2. No prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

**10.9.** A ausência de prestação da garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa e rescisão unilateral do contrato administrativo.

## **11. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

**11.1.** Para os chamados de Manutenção Evolutiva e Adaptativa:

11.1.1. Os chamados de manutenção evolutiva e adaptativa abertos durante a vigência do Contrato N° 66/2019 listados no ANEXO II - Chamados Transição Contratual deverão ser recepcionados no

novo contrato e entregues sem quais ônus adicionais ao TJCE.

11.1.2. Os prazos para entrega dos chamados serão aqueles definidos no ANEXO II.

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

11.1.2.2. Caso o TJCE aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.

11.1.2.3. O TJCE poderá indeferir os pedidos de prorrogação, registrando o motivo da recusa no chamado. Nesse caso deverão ser mantidos os prazos definidos no ANEXO II.

**11.2.** Para os chamados de Manutenção e Suporte Técnico que contemplem os chamados de manutenção corretiva (erros) e esclarecimento de dúvidas:

11.2.1. Os chamados abertos durante a vigência do Contrato Nº 66/2019 que estiveram aguardando manifestação do TJCE por mais de 30 dias não serão recepcionados pelo novo contrato e serão encerrados pela Contratada.

11.2.2. Os chamados abertos durante a vigência do Contrato Nº 66/2019 e não encerrados deverão ser recadastrados pela Contratada em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, mantendo-se o mesmo prazo e severidade, sendo regidos pelas regras definidas no novo contrato a partir da data de sua abertura.

11.2.3. Os novos chamados devem referenciar os chamados antigos do Contrato Nº 66/2019, permitindo a consulta de todo o histórico no Portal de Atendimento da Contratada.

11.2.4. Os chamados antigos que estiverem na situação aguardando cliente deverão ser encaminhados ao TJCE pela Contratada no momento do seu recadastramento.

**11.3.** Para a funcionalidade de auditoria no sistema:

11.3.1. No prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, a Contratada deverá apresentar Plano de Trabalho para rever a configuração da autoria em todas as funcionalidades do sistema, devendo conter no mínimo as seguintes atividades:

11.3.2. Prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para definição das funcionalidades auditáveis em conjunto com o TJCE, procedimentos para sua implementação considerando possíveis ajustes no ambiente de infraestrutura do TJCE visando manter o desempenho do sistema;

11.3.3. Prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para configuração do sistema após definição das funcionalidades auditáveis, bem como avaliação dos possíveis ajustes na infraestrutura do TJCE;

11.3.4. Prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após implementação das configurações para elaboração de relatório com execução diária visando comparar a auditoria base definida do Plano de Trabalho com a auditoria efetivamente configurada, apontando as possíveis divergências, bem como estabelecer os procedimentos para alteração da configuração base utilizada para efeitos

de comparação.

11.3.5. A execução de Plano de Trabalho para configuração da funcionalidade de auditoria dos sistemas será executado pela Contratada sem quaisquer custos adicionais ao TJCE.

## **12. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**12.1.** O contrato vigorará por prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da sua assinatura, prorrogável até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.1.1. A prorrogação de que trata esse tópico é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

12.1.2. Após decorrido o período de 12 (doze) meses da assinatura do contrato, o TJCE poderá determinar sua rescisão a qualquer tempo mediante notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que incida quaisquer ônus adicionais ao TJCE.

12.1.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

12.1.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

12.1.5. Havendo prorrogação, o preço poderá ser reajustado. A concessão de reajustamento será realizada conforme item 6.9.

12.1.6. Em caso de prorrogação, o novo quantitativo dos itens será calculado considerando a proporção em relação à vigência inicial, descartando-se eventuais saldos não utilizados.

### **Equipe de Planejamento da Contratação**

---

Lucas Rodrigues Ferreira –  
49689  
Integrante Técnico

---

Francisco José Pessoa Furtado  
– 8284  
Integrante Administrativo

---

Karine Carvalho Oriá Araripe  
– 41454  
Integrante Requisitante

---

Francisco Moacir da Silva  
Medeiros Júnior - 201571  
Integrante Técnico

---

Felipe de Albuquerque  
Mourão – 22611  
Área Requisitante da Solução

---

André Luiz Negreiros Nobre –  
8794  
Área de Tecnologia da  
Informação

### **13. APROVAÇÕES**

Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Contratação para iniciação de procedimento licitatório.

**Autoridade Competente**

---

Denise Maria Norões Olsen – 24667

Fortaleza, 10 de junho de 2024



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO I - GESTÃO DE CHAMADOS**

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

- 2.1.5. Situação do chamado técnico.
  - 2.1.6. Registros das atividades desenvolvidas.
  - 2.1.7. Registros das ocorrências de devolução dos chamados.
  - 2.1.8. Descrição do problema e da solução.
    - 2.1.8.1. A descrição do problema será substituída pelo Documento de Visão em chamados do serviço de manutenção evolutiva e serviço sob demanda.
  - 2.1.9. Aceite ou rejeite da solução apresentada, bem como inserção de observações.
  - 2.1.10. Data e horário efetivos do início do atendimento.
  - 2.1.11. Data e horário previstos para entrega da solicitação.
  - 2.1.12. Data e horário da efetiva entrega da solicitação, considerando os prazos definidos para o tipo de solicitação (suporte técnico, manutenção, esclarecimento de dúvidas, etc.).
  - 2.1.13. Data e horário do aceite por parte do TJCE.
  - 2.1.14. Mecanismo de cômputo automático, descontados os períodos de suspensão, que informe:
    - 2.1.14.1. O lapso temporal decorrido para a solução do problema em dias, horas e minutos.
    - 2.1.14.2. O lapso temporal restante para a solução do problema em dias, horas e minutos.
    - 2.1.14.3. O lapso temporal extrapolado para a solução do problema em dias, horas e minutos.
  - 2.1.15. Identificação do usuário do TJCE que abriu e que encerrou o chamado técnico.
  - 2.1.16. Endereço de correio eletrônico do TJCE para o qual serão encaminhadas as comunicações.
  - 2.1.17. Registro de todos os eventos de gerenciamento do chamado técnico.
  - 2.1.18. Comunicação, por correio eletrônico, sempre que for aberto um chamado técnico e sempre que a situação de um chamado for modificada.
- 2.2. O Portal deve possuir capacidade de busca com filtragem para cada chamado.
    - 2.2.1. Interface para extração (exportação) dos dados acima correspondentes aos chamados cadastrados, no mínimo em formato de planilha eletrônica, para utilização interna desta.
    - 2.2.2. Consultas on-line e relatórios pré-formatados que subsidiem a apuração, por parte do TJCE, do cumprimento dos chamados pela Contratada nos prazos e condições previstos no Termo de Referência. Funcionalidades adicionais no portal de atendimento da Contratada poderão ser solicitadas através dos serviços sob demanda.
- 2.3. O encerramento de todo e qualquer chamado técnico constitui atribuição exclusiva da equipe técnica do TJCE.
    - 2.3.1. Caso a equipe técnica do TJCE constate o encerramento indevido do chamado, notificará, por correio eletrônico, a Contratada para que retorne o chamado à situação imediatamente anterior.
    - 2.3.2. Os lapsos temporais decorridos entre o encerramento do chamado e o retorno à situação anterior serão computados, para todos os fins, como decurso do prazo de solução.
    - 2.3.3. Até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência do contrato, o TJCE indicará os endereços de

correio eletrônico que deverão receber as comunicações, bem como a lista de usuários que deverão ser cadastrados para abertura de chamados telefônicos e via Portal.

- 2.4. Somente serão encerrados os chamados que forem corretamente instruídos com todas as informações contidas no item 2.1. Os chamados que não descreverem as atividades executadas, bem como a descrição da solução serão devolvidos para complementação das informações e permanecerão em execução com a Contratada até que todas as informações sejam fornecidas.
  - 2.5. Os usuários que acessarão os serviços serão nominados com acessos individualizados e sua quantidade definida exclusivamente pelo TJCE, sem quaisquer ônus adicionais.
  - 2.6. O Portal estará acessível na internet e será hospedado no ambiente da CONTRATADA.
  - 2.7. Fica assegurado ao TJCE o direito de realizar auditoria para aferição da integridade dos dados do Portal.
3. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário local, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Termo de Referência.
    - 3.1. Serão considerados como excepcionais os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.
  4. Os prazos serão computados da seguinte forma:
    - 4.1. Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
      - 4.1.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.
    - 4.2. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
      - 4.2.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas.
    - 4.3. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:
      - 4.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
      - 4.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
    - 4.4. Nos prazos estabelecidos em dias úteis e horas úteis a fluência do prazo será suspensa após início do atendimento, durante o período de horário excepcional.



- 4.5. Nos prazos estabelecidos em dias corridos e horas corridas a fluência do prazo não será suspensa após início do atendimento, estendendo-se durante o período de horário excepcional até a conclusão do atendimento.
- 4.6. Caso o nível de complexidade do chamado supere o prazo estabelecido, a Contratada poderá solicitar uma dilação do prazo antes do seu encerramento ou sua recategorização para outro nível de severidade, fornecendo as evidências como funcionalidades, tabelas, bases, casos de uso ou integrações que serão impactadas, propondo nesse momento um novo prazo.
- 4.7. Caso a dilação de prazo ou a recategorização do chamado solicitada seja aceita pelo TJCE, os novos prazos serão utilizados para cálculo do Acordo de Nível de Serviço. O decurso do prazo estipulado não será suspenso durante a análise da solicitação de prorrogação pelo TJCE.
5. Para fins de apuração de atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da Contratada, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pelo TJCE e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela Contratada.
6. A Contratada deverá fornecer, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:
- 6.1. O número do chamado;
- 6.2. Tipo do chamado;
- 6.3. A classificação da ocorrência para cada chamado;
- 6.4. A data e o horário de abertura do chamado;
- 6.5. A data e o horário do aceite do TJCE;
- 6.6. O nome do usuário do TJCE que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;
- 6.7. A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência;
- 6.8. Quantidade de pontos por função e o valor dos serviços sob demanda.
7. Adicionalmente a Contratada deverá apresentar em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato o relatório definido no item 6 em formato de planilha eletrônica. sendo que a planilha seguirá o modelo atual em uso pelo TJCE para o Contrato N° 066/2019 acrescido dos novos indicadores e do registro das ocorrências.

#### **Da Situação dos Chamados**

<b>Situação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
Ag. Execução	O chamado foi registrado no Portal do Cliente, dando início a contagem do prazo de atendimento.	Em Decurso

Ag. Cliente	A Contratada aguarda ação que depende exclusivamente do usuário que abriu o chamado.	Suspenso
Ag. Aceite	A solução proposta pela Contratada está em processo de validação pelo TJCE.	Suspenso
Encerrado	O usuário encerrou o chamado.	Encerrado

### **Da Ocorrência de Devolução dos Chamados pelo TJCE**

Situação	Descrição
Devolvido	Chamado devolvido após manifestação do usuário
Demanda não atendida	Chamado encaminhado com erro, ou solicitado encerramento sem apontar solução ou descrição das atividades executadas para solução do chamado
Demanda atendida	Chamado encaminhado para encerramento

8. Os procedimentos para execução dos chamados de manutenção evolutiva coberta por garantia, manutenção adaptativa, bem como dos serviços sob demanda deverão seguir os seguintes procedimentos:
- 8.1. Cadastro da demanda: o TJCE registrará o chamado no Portal do Cliente, contendo as informações necessárias para a abertura de chamados técnicos, anexando arquivos que possam ajudar na avaliação e entendimento por parte da Contratada.
  - 8.2. Análise da demanda: de posse do descritivo da necessidade registrado pelo TJCE, a Contratada detalhará a demanda, incluindo reuniões remotas com as equipes do TJCE.
  - 8.3. Elaboração do Documento de Visão: a Contratada deverá construir o Documento de Visão contendo no mínimo os objetivos, descrição do produto, requisitos funcionais, fluxo, proposta de resolução, bem como o cronograma de execução e o prazo de entrega.
  - 8.4. Homologação do Documento de Visão: o TJCE homologará o Documento de Visão, solicitando ajustes, caso necessário.
  - 8.5. Execução da demanda: a Contratada deverá executar a solicitação nos prazos e condições definidas.
  - 8.6. Homologação da solução: o TJCE verificará se a solução proposta pela Contratada atende suas necessidades e conferirá os artefatos entregues, realizando testes em seu ambiente de homologação. Estando de acordo com a proposta entregue e verificando que a versão se encontra livre de falhas e funcional o TJCE emitirá o aceite. Caso constate que as necessidades não foram atendidas, o TJCE deverá comunicar formalmente a Contratada, considerando para efeitos de

prazo o disposto no Termo de Referência.

- 8.7. Emissão do Aceite: Após a validação da proposta no ambiente de homologação, a equipe técnica do TJCE dará o aceite da solução apresentada pela Contratada. Somente após o aceite do TJCE, e por solicitação formal deste, o chamado de manutenção poderá ser encerrado.
- 8.8. Os prazos de atendimento serão suspensos somente durante as fases de responsabilidade do TJCE - Homologação do Documento de Visão e Homologação da solução.
9. Caso um chamado de referente aos Serviços de Manutenção e Suporte permaneça por mais de 30 dias com a situação “Ag. Cliente” sem que ocorra nenhuma ação do Contratante, a Contratada poderá encerrar este chamado.

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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO II – CHAMADOS TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

1. Relação dos chamados de manutenção evolutiva e adaptativa abertos durante a vigência do Contrato Nº 66/2019 que deverão ser recepcionados no novo contrato e entregues sem quais ônus adicionais ao TJCE:

<b>Chamado</b>	<b>Funcionalidade associada</b>	<b>PRAZO DE ENTREGA</b>
CE (TJ) 2024/28 Vol. 1	Atualizações de segurança do sistema	360 dias
CE (TJ) 2024/188 Vol. 1	Armazenamento de Quantitativos de Servidores	180 dias
CE (TJ) 2024/227 Vol. 1	Melhoria na estrutura de dados e apresentação das informações	180 dias
CE (TJ) 2024/237 Vol. 1	Correção na funcionalidade de lançamento	180 dias
CE (TJ) 2024/244 Vol. 1	Melhoria na estrutura de dados	180 dias
CE (TJ) 2024/252 Vol. 1	Correção da rotina de geração de lista	180 dias
CE (TJ) 2023/544 Vol. 1	Anexos	180 dias
CE (TJ) 2024/267 Vol. 1	Melhoria formato de acesso ao sistema (MFA)	240 dias
CE (TJ) 2024/32 Vol. 1	Aposentadoria	180 dias
CE (TJ) 2024/31 Vol. 1	Férias	180 dias
CE (TJ) 2024/30 Vol. 1	Afastamento Voluntário (1ª parte)	180 dias
CE (TJ) 2024/260 Vol. 1	Frequência	180 dias
CE (TJ) 2024/187 Vol. 1	Frequência	180 dias
CE (TJ) 2023/513 Vol. 1	Cursos e treinamentos	180 dias
CE (TJ) 2023/505 Vol. 1	Férias	180 dias
CE (TJ) 2023/350 Vol. 1	Certidão	180 dias
CE (TJ) 2023/329 Vol. 1	Substituição	180 dias
CE (TJ) 2023/328 Vol. 1	Substituição	180 dias
CE (TJ) 2024/273 Vol. 1	Progressão e Promoção - Servidores	180 dias
CE (TJ) 2024/279 Vol. 1	Nomeação para Cargos Comissionados	180 dias



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO III - PERFIS E QUALIFICAÇÕES**

**1. Finalidade**

1.1. O objetivo deste documento é descrever os perfis e competências dos profissionais que deverão compor o quadro de funcionários da Contratada.

**2. Perfis e Competências dos Profissionais**

2.1. A Contratada se compromete a disponibilizar profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

2.6.1. As ferramentas e softwares que possui conhecimento;

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

2.6.3. Carteira profissional.

### 3. Qualificação da Equipe da Contratada

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

<b>Perfil</b>	<b>Formação</b>	<b>Experiência Mínima</b>
<b>Supervisor do Contrato</b>	Formação de nível superior.	– 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação.
<b>Gerente Técnico</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento / manutenção de software; – 12 (doze) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação;
<b>Analista de Métrica e Mensuração de Software</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em atividades de métrica e mensuração de projetos de sistemas utilizando a Técnica de Análise de Pontos por Função.
<b>Analistas de Negócio TI</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em análise de sistemas e especificação de requisitos, com utilização de metodologias e processos formais; – 12 (doze) meses em modelagem de processos; – 12 (doze) meses em suporte especializado em sistemas
<b>Analistas e Projetistas de Sistemas</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo,	– 12 (doze) meses em análise de sistemas e especificação de requisitos, com utilização de metodologias e processos formais; – 12 (doze) meses em Análise e

	360hs e seja reconhecido pelo MEC.	Projeto Orientado a Objetos.
<b>Arquiteto de Software</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	- 24 (vinte e quatro) meses de experiência em desenvolvimento na linguagem de programação utilizada pela Solução; - 12 (doze) meses de experiência profissional como Arquiteto de Software.
<b>Administrador de Banco de Dados (DBA)</b>	Formação de nível médio.	12 (doze) meses em atividades de administração de bancos de dados.
<b>Analista de Dados</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	- 12 (doze) meses de experiência na área de administração de dados; - 12 (doze) meses de experiência na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados; criação/manutenção de <i>Stored Procedures, Triggers</i> e rotinas para DTS – <i>Data Transformations Services</i> - 12 (doze) meses de experiência em modelagem de dados relacional e modelagem orientada a objetos; e - 12 (doze) meses de experiência em levantamento e exploração de dados de sistemas legados, mapeamento de entidades e atributos, e criação de dicionário de dados;
<b>Desenvolvedor</b>	Formação de nível médio.	– 12 (doze) meses em implementação / codificação de sistemas na linguagem de programação utilizada pela Solução.
<b>Designers Web</b>	Formação de nível médio.	– 12 (doze) meses na criação de

		elementos gráficos, criação de elementos visuais, criação de elementos Web e design em sítios Web, com domínio em HTML, Javascript e ferramentas de Web design.
<b>Analista de Qualidade de Software</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em atividades como Analista de qualidade de software.
<b>Técnico de Testes</b>	Formação de nível médio.	– 12 (doze) meses em Planejamento e execução de testes funcionais e não-funcionais (carga e stress); e – 12 (doze) meses em automação de testes.
<b>Analista de Testes</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses como analista de testes; e – 12 (doze) meses em metodologia e ferramentas de testes; e – 12 (doze) meses em Planejamento, Análise e Execução de testes; elaboração roteiros/casos de testes; automação de testes funcionais; Planejamento e execução de testes não-funcionais (carga e stress).





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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO IV - PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO**

<b>Descrição:</b>	[Preencher]
<b>Solicitante:</b>	[Preencher]
<b>Elaborador:</b>	[Preencher]
<b>Data da Solicitação:</b>	[Preencher]

**1. Grupo Autorizador**

<b>Grupo</b>	
Sistemas Administrativos	
Sistemas Judiciais de 1º Grau	
Sistemas Judiciais de 2º Grau	
Portais Intranet / Internet	

**2. Motivação da Mudança**

<descrever o motivo>

**3. Descrição da Mudança**

<descrição da mudança >

**4. Itens de Configuração Afetados**

<b>Nome do Servidor</b>	<b>IC Relacionado</b>	<b>Valor atual</b>	<b>Novo Valor</b>	<b>Impacto Previsto</b>
[Preencher]	[Preencher]			[Preencher]

**5. Plano de Comunicação**

<b>Nome Parceiro / Contratado / Funcionário</b>	<b>Motivo</b>	<b>Contato</b>
[Preencher]	[Preencher]	[Preencher]

**6. Arquivos Necessários**

<b>Arquivo</b>	<b>Origem</b>	<b>Destino</b>
[Preencher]	[Preencher]	[Preencher]

**7. Detalhamento de Execução**

<b>TEMPO TOTAL DA ATIVIDADE</b>	[Preencher]
---------------------------------	-------------

**8. Plano de contingência / rollback**

[Preencher em caso de retornar ao estado anterior a mudança]

**9. Revisão Pós-implementação**

[Preencher com testes ou verificações para após a mudança]

**10. Tecnologias Envolvidas**

Sistema Operacional:  
Servidor de Aplicação:  
Banco de Dados:



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO V – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

**1. CÁLCULO DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

- 1.1. Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço.
- 1.2. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada serão estabelecidos e utilizados os níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.
- 1.3. Os indicadores de desempenho a seguir deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 1.4. Os níveis mínimos de serviço devem ser considerados e entendidos pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao TJCE.
- 1.5. A análise dos resultados destas avaliações pelo TJCE resultará em advertências, glosas ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 1.6. Avaliação das atividades de manutenção evolutiva sob demanda.

<b>IND-DD01 – INDICADOR DE PONTUALIDADE DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA SOB DEMANDA</b>	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado, conforme prazo estabelecido no chamado.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do TJCE, por meio dos chamados.
Meta	Dias úteis de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Dias úteis de atraso para a conclusão da tarefa = 2d (dois dias) OBS.: Deve ser retirado o tempo que a tarefa esteja nos status “Aguardando Cliente” ou “Aguardando Aceite”
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor do orçamento associado ao chamado	0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, até o limite de 3 dias. 1,5% (um e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, a partir de 4 dias até o limite de 5 dias, não cumulativo com o primeiro percentual.

limitado a 10%	3,5% (três e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, a partir de 6 dias até o limite de 10 dias, não cumulativo com os dois critérios acima. OBS: Todos os dias aqui referenciados são dias úteis.
----------------	--

<b>IND-DD02 – INDICADOR DE PONTUALIDADE DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA SOB DEMANDA REFERENTE AOS CHAMADOS DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL</b>	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado durante a fase de transição contratual, conforme prazo estabelecido nos chamados definidos no ANEXO II – Chamados Transição Contratual.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do TJCE, por meio dos chamados.
Meta	Dias úteis de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Dias úteis de atraso para a conclusão da tarefa = 2d (dois dias) OBS.: Deve ser retirado o tempo que a tarefa esteja nos status “Aguardando Cliente” ou “Aguardando Aceite”
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor do orçamento associado ao chamado limitado a 10%	Não serão calculados redutores para as entregas realizadas até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato. Para os chamados com prazo de entrega superior a 90 (noventa) dias, a contratada não atendendo o prazo publicado para entrega, deverá anexar ao chamado em até 30 dias após o término do prazo extrapolado a planilha de contagem em postos por função. 0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, até o limite de 5 dias. 1,5% (um e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, a partir de 5 dias até o limite de 9 dias, não cumulativo com o primeiro percentual. 3,5% (três e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão do chamado além da quantidade permitida, a partir de 10 dias até o limite de 15 dias, não cumulativo com os dois critérios acima. OBS: Todos os dias aqui referenciados são dias úteis.

## 1.7. Avaliação das atividades do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico

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

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

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

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

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

encerrados no mês de medição

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

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

1.7.5. O IE medido a cada mês deverá ser igual ou superior a 90% (noventa por cento). Caso o IE seja inferior ao estabelecido, o TJCE adequará os pagamentos devidos a Contratada, aplicando o REDUTOR DE PRAZO sobre o valor total mensal do serviço, conforme seguinte tabela:

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

1.7.6. A apuração do REDUTOR DE PRAZO será obtido através da soma dos redutores dos serviços será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico, sendo limitado a 10% (dez por cento).

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

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

<b>REDUTOR COMPLEMENTAR SERVIÇO DE MANUTENÇÃO</b>				
<b>Tipificação -</b>	<b>LIMITE DE TEMPO</b>	<b>Quantidade de chamados com</b>	<b>Redutor por Chamado</b>	<b>Redutor Total</b>

<b>Severidade</b>	<b>EXTRAPOLADO</b>	<b>limite extrapolado (A)</b>	<b>(B)</b>	<b>= (A) * (B)</b>
Manutenção adaptativa	40 dias úteis		1%	
Manutenção corretiva garantia	40 dias úteis		1%	
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>				<b>%</b>

<b>REDUTOR COMPLEMENTAR SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO</b>				
<b>Tipificação - Severidade</b>	<b>LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO</b>	<b>Quantidade de chamados com limite extrapolado (A)</b>	<b>Redutor por Chamado (B)</b>	<b>Redutor Total = (A) * (B)</b>
Zero	24 horas		4%	
Um	48 horas		3%	
Dois	96 horas		2%	
Três	144 horas		1%	
Orientações sobre o ambiente operacional	10 dias úteis		1%	
Esclarecimento de dúvidas	16 horas úteis		1%	
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>				<b>%</b>

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

1.7.10. A apuração do REDUTOR COMPLEMENTAR será realizada em separado para o Serviço de Manutenção e Serviço de Suporte Técnico. O REDUTOR COMPLEMENTAR será obtido através da soma dos redutores dos serviços será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Manutenção e Suporte Técnico, sendo limitado a 10% (dez por cento).

## **2. PERÍODO DE VALIDAÇÃO DOS INDICADORES**

2.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato.

## **3. PERCENTUAL MÁXIMO DE GLOSAS**

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

#### 4. AVALIAÇÃO GERAL DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

4.1. Anualmente será realizada uma avaliação geral do desempenho dos serviços, e esta se dará da seguinte forma:

4.1.1. Inicialmente será atribuída uma nota de qualidade para cada mês dentro do período de 12 meses da prestação dos serviços.

Glosa aplicada no mês	Nota Obtida
Até 10%	10
De 10% a 15%	9
De 15% a 20%	7
De 20% a 25%	6
De 25% a 30%	5
Mais de 30%	0

4.1.2. Após o cálculo da nota de todos os 12 meses, será realizada a média aritmética, e a partir do resultado será aplicada a multa conforme tabela abaixo:

Média Aritmética das Notas dos 12 meses	Percentual da multa
Maior ou igual a 7	0%
Menor que 7 e maior ou igual a 4	2%
Menor que 4 e maior ou igual a 2	3%
Menor que 2	5%

4.1.3. A multa será aplicada sobre o valor total que foi pago durante o período de avaliação de 12 meses.



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO VI – Ambiente Tecnológico**

1. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA PARA HOSPEDAGEM DE SISTEMAS NOS DATACENTERS DO TJCE.
  - 1.1. Sistemas Operacionais:
    - 1.1.1. Linux x86\_64 (Oracle Linux; Debian, RedHat e CentOS);
    - 1.1.2. Windows Server 2012.
  - 1.2. Plataforma de virtualização de servidores de TI:
    - 1.2.1. VMWare vSphere.
  - 1.3. Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados:
    - 1.3.1. Oracle Database Enterprise 18.3 com Oracle Real Application Cluster;
  - 1.4. Balanceador de Carga:
    - 1.4.1. Citrix Netscaler.
2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DISPONÍVEL AOS USUÁRIOS DE TI DO TJCE.
  - 2.1. Sistemas Operacionais:
    - 2.1.1. Microsoft Windows 7, 8, 10 e 11.
  - 2.2. Navegadores
    - 2.2.1. Microsoft Edge;
    - 2.2.2. Internet Explorer;
    - 2.2.3. Mozilla Firefox;
    - 2.2.4. Google Chrome.
3. Por motivos de segurança, demais informações acerca da infraestrutura de TI utilizada pelo TJCE, como versões de sistemas operacionais e modelos e versões de equipamentos, somente serão disponibilizadas à contratada mediante assinatura de termo de confidencialidade.





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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO VII – Documentação Técnica**

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

módulos da Solução com as regras de negócio.

## 5. Documentação de Administração e Suporte

- 5.1. Fornecer documentação de Operação e Recuperação, que deve descrever os procedimentos de instalação, operação e recuperação das funções da solução sob o ponto de vista da administração do ambiente operacional, incluindo os procedimentos para criação, atualização e configuração, com seus respectivos parâmetros, que devem ser aplicadas aos servidores de banco de dados, bases de dados e servidores de aplicação para garantir o funcionamento adequado da Solução.
- 5.2. Estrutura de Banco de dados:
  - 5.2.1. Modelo de entidade e relacionamentos;
  - 5.2.2. Dicionário de Dados contendo uma descrição dos objetos de dados (tabelas, colunas);
  - 5.2.3. Relação dos índices com os respectivos campos do modelo de dados;
  - 5.2.4. Descrição do objetivo das triggers e procedures;
  - 5.2.5. Relação de todos os jobs com suas funcionalidades;
  - 5.2.6. Documentação contendo os parâmetros e configurações que devem ser ajustados nos bancos de dados para garantir o funcionamento adequado das aplicações.
- 5.3. Servidores de Aplicação e Banco de Dados:
  - 5.3.1. Templates de criação de servidores;
  - 5.3.2. Softwares e respectivas versões que devem ser instalados em cada servidor, exceto aqueles referentes ao sistema operacional. Exemplo: DLLs, Service Packs, etc.;
  - 5.3.3. Pastas, arquivos e bases de dados que devem ser salvas em backups para cada servidor. A documentação deve ser atualizada a cada alteração ou inserção de forma a garantir o correto funcionamento das políticas de backup e restore.
- 5.4. Aplicações:
  - 5.4.1. Correlação de cada sistema com os serviços, bases de dados, servidores de banco de dados e servidores de aplicação.
- 5.5. Serviços de Aplicações e banco de dados:
  - 5.5.1. Relação de todos os serviços necessários para o funcionamento das aplicações com a descrição de suas funcionalidades;
  - 5.5.2. Relação dos usuários e permissões associados a cada serviço das aplicações para o funcionamento adequado dos sistemas;
  - 5.5.3. Correlação de cada serviço com as aplicações e os servidores.

- 5.6. Requisitos de Ambientes:
- 5.6.1. Relação dos requisitos de software (softwares básicos, drivers, versão, release e fabricante) necessários para o funcionamento das aplicações;
  - 5.6.2. Relação dos requisitos de hardware (processador, Hard Disk, memória RAM) necessários para o funcionamento das aplicações em ambiente de servidor, bem como o número máximo de usuários conectados simultaneamente por servidor de aplicação.
- 5.7. Durante a fase de implantação da Solução a Contratada deverá fornecer planilha em formato XLS contendo a documentação de todos os itens de configuração e seus relacionamentos com as informações definidas pelo TJCE para alimentar seu Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB). Após a carga inicial, a manutenção do CMDB será realizada através do processo de mudança e liberação de cada versão de sistemas, componentes, ambientes e demais itens de configuração que compõe a Solução.

## 6. Integração de sistemas

- 6.1. Fornecer documentação onde constem todos os sistemas identificados para os quais foram customizadas integração.
- 6.2. Descrever as modificações e interfaces desenvolvidas para atender as necessidades do TJCE quanto a efetivação das integrações.
- 6.3. Deve ser disponibilizada uma documentação orientando como utilizar os webservices de integração, atendendo os seguintes requisitos:
  - 6.3.1. A forma de autenticação do serviço deve estar descrito com os seguintes detalhes:
    - 6.3.1.1. Método e forma de autenticação para acesso ao serviço, indicando se utiliza chave/api, usuário/senha, etc.);
      - 6.3.1.1.1. No caso do formato JSON, usar o elemento "securityDefinitions";
      - 6.3.1.1.2. No caso do formato WSDL, ainda deve ser definido;
    - 6.3.1.2. Informação indicando se, ao se logar, a sessão é mantida ou o acesso é para cada chamada ao serviço;
    - 6.3.1.3. Exemplo de utilização;
  - 6.3.2. Indicação se o serviço responde através de HTTP e/ou HTTPS:
    - 6.3.2.1. Utilizar o elemento "Scheme" do JSON para documentar esta informação;
    - 6.3.2.2. No caso do formato WSDL ainda deve ser definido;

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

6.3.3.1. Exemplo: se existe um campo "tipo servidor" como parâmetro, deve estar documentado o conteúdo do mesmo: "1 - Servidor, 2 - Magistrado, 3 - Terceirizado, etc.";

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

6.3.5. Para as demandas executadas através do Serviço Sob Demanda, Evolutiva ou evolução do roadmap do produto a Contratada deverá:

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

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

## 7. Plano de contingência, recuperação e backup

7.1. A Contratada deverá documentar os procedimentos a serem adotados em caso de interrupção de serviços do ambiente computacional do TJCE. O plano deverá conter, no mínimo, os seguintes tópicos:

7.2. Identificação das atividades críticas e dos recursos necessários para a continuidade do funcionamento da Solução;

7.3. Definição do RTO (tempo de recuperação) máximo entre interrupções, avaliação dos riscos de ocorrência de interrupções e determinação da escolha para o seu tratamento;

7.4. Determinação da estratégia de continuidade de negócios, relacionando procedimentos a serem executados no caso de indisponibilidade da Solução e procedimentos a serem executados após o retorno ao funcionamento;

7.5. Definição dos procedimentos rotineiros para salvaguardar as informações e equipamentos, ou seja, a política de backup e de guarda dos equipamentos, bem como testes e manutenção preventiva destes;

7.6. Identificação dos principais problemas que podem ocorrer e os procedimentos a serem tomados com suas respectivas tolerâncias para reparo quanto ao tempo de recuperação e integridade das informações;

7.7. Inclusão de procedimentos específicos necessários para a recuperação de aplicativos fornecidos e instalados na Solução, enfatizando possíveis detalhes não incluídos na recuperação global relativa ao seu ambiente computacional.

7.8. Após sua conclusão ao término do serviço de implantação, este plano será revisado e atualizado periodicamente pela Contratada considerando as mudanças no

ambiente decorrente dos serviços de manutenção, manutenção evolutiva sob demanda e sustentação.

## 8. Manuais da Solução

- 8.1. Manual do gestor do sistema contendo, no mínimo, características das regras de negócio e orientações operacionais aos perfis gestor setorial e gestor global.
- 8.2. Manual de operação, monitoramento e gerenciamento contendo a descrição de todas as rotinas a serem executadas em todo o ambiente de execução, em situação normal de processamento e em situação de contingência.
- 8.3. Manual do usuário contendo todas as informações necessárias para que qualquer usuário possa realizar suas tarefas diárias e operar a Solução de TI com orientações operacionais referentes a cada perfil de acesso e processo de trabalho. Deverá apresentar, passo a passo, as parametrizações, operações e uso de todas as funcionalidades da Solução de TI, além de, ser desenvolvido de forma clara e simples, esclarecendo dúvidas e orientação de procedimentos sistêmicos. Deve ser organizado na forma de tópicos selecionados de acordo com o contexto, além de informações procedimentais sobre como executar determinada tarefa ou descrições de elementos de interface relacionados. Sua atualização deve ser sistemática, ocorrendo sempre que houve qualquer alteração de procedimentos na Solução de TI.
- 8.4. Solução de TI deverá disponibilizar help de telas online ou em PDF para todas as funcionalidades, quando aplicável.
- 8.5. Os manuais poderão ser integrados ou substituídos pelo help online da Solução, desde que este supram a necessidade de informação.

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



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO**

O *<NOME DO ÓRGÃO>*, sediado em *<ENDEREÇO>*, CNPJ nº *<CNPJ>*, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a *<NOME DA EMPRESA>*, sediada em *<ENDEREÇO>*, CNPJ nº *<CNPJ>*, doravante denominada CONTRATADA;

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

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

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

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

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

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

## **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

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

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

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

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

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

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



terceiros;

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

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

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

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

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

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/21.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Cláusula Nona – DO FORO**

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

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

**DE ACORDO**

CONTRATANTE	CONTRATADA
<hr/> <p data-bbox="391 398 507 427" style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p data-bbox="320 450 577 479">Matrícula: <i>&lt;Matr.&gt;</i></p>	<hr/> <p data-bbox="997 398 1114 427" style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p data-bbox="954 450 1157 479" style="text-align: center;"><i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>

Testemunhas	
<p data-bbox="352 647 544 676" style="text-align: center;"><b>Testemunha 1</b></p> <hr/> <p data-bbox="391 869 507 898" style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p data-bbox="344 920 553 949" style="text-align: center;"><i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>	<p data-bbox="962 647 1153 676" style="text-align: center;"><b>Testemunha 2</b></p> <hr/> <p data-bbox="997 869 1114 898" style="text-align: center;"><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p data-bbox="954 920 1163 949" style="text-align: center;"><i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>

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



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

**AQSETIN2024012 – Solução Integrada de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento**

**ANEXO IX – Termo de Ciência**

**INTRODUÇÃO**

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

**IDENTIFICAÇÃO**

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

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

**CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários**

<hr/> <i>&lt;Nome&gt;</i> <b>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</b>	<hr/> <i>&lt;Nome&gt;</i> <b>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</b>
---	---

---

*<Nome>*

**Matrícula:** *<Matr.>*

---

*<Nome>*

**Matrícula:** *<Matr.>*

---

*<Nome>*

**Matrícula:** *<Matr.>*

---

*<Nome>*

**Matrícula:** *<Matr.>*

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