

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: Sustentação dos serviços judiciais vinculados ao acervo processual eletrônico ainda não migrado para o Pje e continuidade da prestação jurisdicional digital durante a transição.

Código da Contratação: AQSETIN2026008

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. O presente Termo de Referência visa descrever detalhadamente a pretensão de contratação da empresa Softplan por inexigibilidade de licitação, visto que é a única empresa autorizada a comercializar a solução de serviços de sustentação, apoio técnico à Solução, manutenção evolutiva, evolução tecnológica, protocolação eletrônica e execução de serviços especializados sob demanda para o Sistema de Automação da Justiça (SAJ), plataforma utilizada nas atividades finalísticas deste Tribunal de Justiça, nos termos e quantidades adiante detalhados.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Sustentação	Mês	12
2	Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional	Mês	12
3	Sob Demanda	Pontos de Função	1.000
4	Protocolação Eletrônica	Mês	12

5	Apoio Técnico à Solução - Usuários	Mês/Chamados usuários	12/1.300
	Apoio Técnico à Solução – área técnica	Mês/Chamados simultâneos	12/13

- 1.2. Os quantitativos indicados são meramente estimativos, não gerando para a TJCE a obrigação de pagamento por quantidades não solicitadas.
- 1.3. Os serviços objeto da contratação não são caracterizados como comuns, uma vez que uma vez que demandam a necessidade de acesso aos códigos fontes, os quais não são disponibilizados a outras empresas do segmento de soluções ERP conforme justificativa constante do ETP – Estudo Técnico Preliminar.
- 1.4. Ocorrendo divergência entre o descritivo dos itens no Termo de Referência e quaisquer outros documentos relacionados à possível contratação, prevalecerá o descritivo constante neste Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar, o serviço pretendido é essencial, de natureza continuada e garante a manutenção das atividades do TJCE, tendo em vista que, relacionado à atividade fim do Poder Judiciário, necessita de um sistema de gestão processual para proporcionar o acesso à justiça aos cidadãos atendidos.

A contratação do objeto deste Termo de Referência permite que a manutenção das atividades judiciais e se relaciona à sustentação, manutenção e suporte do sistema SAJ, assim como a migração para o PJE, de modo a entregar condições para os trabalhos requeridos e para a boa prestação jurisdicional em decorrência.

A contratação do objeto deste Termo de Referência se mostra apta a resolver a necessidade de prover a tramitação processual do acervo disponibilizado através do sistema SAJ, contemplando os serviços de sustentação, apoio técnico à solução, manutenção evolutiva, evolução tecnológica, protocolação eletrônica e execução de serviços especializados sob demanda pelo período inicial de 12 meses com possibilidade de prorrogação, garantindo a estabilidade, a continuidade operacional e o adequado funcionamento das atividades jurisdicionais.

Adiante são apresentados os serviços que compõem a solução:

2.1. Definições básicas

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

- 2.1.11. Caso o dia para entrega semanal da versão de correção recaia em dia não útil, será considerado o imediatamente subsequente, desde que seja dia útil.
- 2.1.12. Ambiente: conjunto de equipamentos e softwares necessários para a operação do SAJ, incluindo-se as bases de dados, sistema operacional e aplicativos.
- 2.1.13. Erros: eventos identificados durante a utilização do SAJ, sejam de processamento, desempenho ou implementação, decorrentes de erros lógicos e/ou de codificação.

2.2. Política de segurança da informação

- 2.2.1.A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo TJCE em seus regulamentos.
- 2.2.2.O TJCE comunicará à CONTRATADA as alterações posteriores introduzidas na Política de Segurança da Informação, bem como a edição dos regulamentos complementares, e definirá, de comum acordo com a CONTRATADA, o prazo necessário para a implementação dessas alterações.
- 2.2.3.A CONTRATADA deverá executar as atividades previstas neste Termo de Referência através de comunicação remota, por intermédio de conexão segura entre a sua rede e a do TJCE.
- 2.2.4.A CONTRATADA será responsável pelos custos de comunicação remota entre sua sede e as instalações (datacenter) do CONTRATANTE.
- 2.2.5.O acesso remoto ao ambiente de produção do TJCE pela CONTRATADA se dará apenas por meio de funcionários autorizados com respectivo usuário e senha individual.

2.3. Ambiente operacional do Sistema SAJ

- 2.3.1.O TJCE disponibilizará a infraestrutura, incluindo instalação e manutenção do sistema operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, incluindo responsabilidade sobre os equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e à rede.
- 2.3.2.Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos necessários para a operação do Sistema, incluindo-se as bases de dados e servidores de aplicação.

- 2.3.3. Ambiente de testes: ambiente utilizado pelo TJCE, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do SAJ.
- 2.3.4. Este ambiente deve possuir configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nos testes, excluídos dados relativos a processos que tramitam em sigilo ou segredo de justiça.
- 2.3.5. 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.
- 2.3.6. Ambiente de homologação: ambiente em que o TJCE valida as novas versões do SAJ, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações do ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar nas homologações.
- 2.3.7. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões do SAJ ainda não disponibilizadas em produção.
- 2.3.8. O TJCE, dependendo da necessidade de atendimento do fluxo de homologação das versões do SAJ, poderá criar ambiente secundário com as mesmas características do ambiente primário.
- 2.3.9. Ambiente de produção: ambiente de uso do TJCE, em que o SAJ é efetivamente colocado em funcionamento para os usuários desempenharem suas atividades.
- 2.3.10. As rotinas garantirão que todos os nomes e documentos que identifiquem as pessoas (físicas ou jurídicas) sejam substituídos por dados fictícios.
- 2.3.11. Havendo atualização destas rotinas, em razão de novas versões do SAJ, a CONTRATADA deverá repassar ao TJCE a versão atualizada, concomitantemente com a entrega da nova versão.
- 2.3.12. As rotinas devem conter as instruções necessárias para que a equipe do TJCE possa executá-las sem necessidade de intervenção da CONTRATADA.

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

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

2.4. Condições de acesso ao ambiente de produção do TJCE

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

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

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

2.4.4. A CONTRATADA terá acesso remoto ao ambiente de infraestrutura do TJCE, somente por meio de usuário específico e com nível de acesso condizente com a justificativa apresentada pela CONTRATADA.

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

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

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

2.5. Local de execução dos serviços

2.5.1. Ressalvados os casos expressamente previstos neste documento, os serviços serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da CONTRATADA, excetuando-se as atividades tipicamente presenciais (esporádicas e sob demanda), que serão realizadas na sede do TJCE e na Comarca de Fortaleza.

2.6. Horário padrão para prestação dos serviços

2.6.1. Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário local, excetuando-se os casos expressamente previstos neste documento.

2.6.2. 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.

2.7. Abertura dos chamados

2.7.1. A CONTRATADA disponibilizará meio para abertura e acompanhamento dos chamados dos serviços de Sustentação, Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional, Sob Demanda, conforme descrição do Anexo III – Gestão de chamados, que trata da gestão dos chamados. Os chamados referentes ao Apoio Técnico à Solução serão gerenciados conforme item 2.16.

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

2.8. Cômputo dos prazos

2.8.1. Os prazos serão computados da seguinte forma:

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

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

2.8.4. Nos prazos estabelecidos em horas úteis, o cômputo se dará da seguinte forma: quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará na hora útil imediatamente subsequente dentro do horário padrão em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará na última hora útil do prazo. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.

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

2.8.5.1. 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.

2.8.5.2. 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.

2.9. Pedidos de prorrogação de prazos

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

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

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

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

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

2.9.6. Caso a CONTRATADA não concorde com a justificativa apresentada pelo TJCE, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

2.9.7. Caso gestor do contrato do TJCE não aceite o pedido de prorrogação deverão ser mantidos os prazos definidos neste Termo de Referência.

2.9.8. Caso o gestor do contrato do TJCE aceite o pedido de prorrogação, o novo prazo será o constante do pedido.

2.10. Níveis mínimos de serviços

2.10.1. Serão aferidos os níveis mínimos de serviços necessários à mensuração da qualidade dos serviços continuados visando adequar os pagamentos relativos aos serviços prestados, prevendo-se, para tais serviços, redutores a serem aplicados sobre os respectivos valores.

2.10.2. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades no SAJ ou por interesse das partes, os níveis mínimos de serviços poderão ser revistos e modificados, por meio de termo aditivo.

2.10.3. O período de até 30 (trinta) dias corridos após o início da execução dos serviços será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas e ferramentas de gestão de chamados. Os relatórios comprobatórios com a devida apuração dos níveis de serviço deverão ser entregues, porém não serão aplicados os redutores previstos neste documento.

2.11. Do processo de mudança

2.11.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de mudança e liberação definidos pelo TJCE, baseado no modelo adotado, para a implantação de mudanças em ambiente de produção e alterações na infraestrutura.

2.11.2. Fluxo que deve ser seguido para atendimentos à Requisições de Mudanças (RDM):

2.11.3. Abertura de RDM pela CONTRATADA na ferramenta de gerenciamento de mudanças e liberação do TJCE.

2.11.4. Determinação de prioridade, classificação da RDM e análise de aceitabilidade pelo TJCE.

- 2.11.5. Preenchimento do Plano de Mudança e Liberação (PML) pela CONTRATADA, conforme modelo constante do Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 2.11.6. Neste caso a CONTRATADA deverá acessar planilha contendo o Configuration Management DataBase (CMDB) disponibilizada pelo TJCE e com base nas informações preencher o PML com todos os itens de configuração afetados e seus respectivos relacionamentos.
- 2.11.7. Revisão do PML pelo TJCE e aprovação pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM), constituído pelos grupos aprovadores da mudança.
- 2.11.8. Implantação da liberação na data aprovada pelo CCM.
- 2.11.9. Revisão da mudança pelo TJCE.
- 2.11.10. 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.
- 2.11.11. Caso não existam procedimentos para a execução do retorno à situação anterior à mudança ou o procedimento informado seja o retorno da situação original por meio da restauração de cópias de segurança (backups), a CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone de plantão para atendimento, com o objetivo de corrigir eventuais problemas durante a execução dos procedimentos, sem quaisquer ônus ao TJCE.
- 2.11.12. O TJCE informará previamente, a cada procedimento de mudança, a janela de atualização em que a CONTRATADA poderá ser acionada por meio do contato telefônico, dentro do período compreendido entre as 8 (oito) horas de segunda-feira e às 6 (seis) horas do sábado.
- 2.11.13. Uma vez iniciada a execução, cujo horário máximo de início se dará até às 00h:05min do sábado, esta deverá ser executada de forma ininterrupta.
- 2.11.14. Caso a janela de execução informada pela CONTRATADA, necessária para a execução do PML, ultrapasse o limite máximo do horário previsto, por apresentar problemas, o plantão deverá ser disponibilizado até o término da execução.

2.11.15. O processo de mudança e liberação poderá ser alterado, a qualquer momento, através de acordo entre o TJCE e a CONTRATADA.

2.12. Das regras de transição

2.12.1. No prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, o TJCE apresentará, à CONTRATADA, relatório contendo os chamados de erros que estão aguardando manifestação do TJCE decorrentes da execução do Contrato 032/2021, não solucionados até o encerramento do contrato.

2.12.2. No prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data da entrega do relatório pelo TJCE, a CONTRATADA revisará as informações consignadas e encaminhará parecer para cada item apontado.

2.12.3. Após a manifestação o TJCE, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, definirá quais itens do relatório persistem e deverão ser resolvidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá abrir novos chamados em até 20 (vinte) dias corridos, classificados automaticamente na severidade indicada neste Termo de Referência, contendo documento em PDF com todas as tratativas realizadas durante a vigência do Contrato N° 32/2021, bem como relatório indicado a correlação entre chamados novos e antigos. Os prazos serão reiniciados e passarão a fluir a partir da data do cadastramento dos chamados.

2.12.4. No prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, a Softplan apresentará ao TJCE relatório contendo os chamados de erro que estão aguardando manifestação da CONTRATADA decorrentes da execução do Contrato 32/2021, não solucionados até o encerramento do contrato.

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

2.12.6. Após a manifestação do TJCE, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a CONTRATADA deverá abrir novos chamados classificados automaticamente na severidade indicada neste Termo de Referência, contendo documento em PDF com todas as tratativas realizadas durante a vigência do Contrato N° 32/2021, bem como relatório

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

2.13. SUSTENTAÇÃO

2.13.1. Da manutenção corretiva

- 2.13.1.1. A manutenção corretiva prevista compreende a intervenção no código-fonte da aplicação, nos servidores, nos módulos, nas dependências e nas integrações do sistema, bem como correções de erros.
- 2.13.1.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar solução de contorno, observando os prazos dos níveis mínimos de serviço até a definitiva solução do incidente.
- 2.13.1.3. Caso o incidente não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código-fonte do sistema, a CONTRATADA deverá disponibilizar versões de correção obedecendo o prazo do incidente em questão.
- 2.13.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar versões de correções nos seguintes casos e prazos:
 - 2.13.1.4.1. Não programadas: caso o incidente, de severidade muito alta ou alta, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema; neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão e a versão deverá conter exclusivamente a correção dos erros relacionados aos respectivos incidentes;
 - 2.13.1.4.2. Programadas: caso o incidente, de severidade média ou baixa, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema. Neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão e a versão poderá conter a correção dos erros encontrados em outros tribunais. Todas as correções que comporão a versão deverão ser identificadas através do Relatório de Atualização de Versão (RAV);
 - 2.13.1.4.3. A versão deverá ser instalada e disponibilizada plenamente operacional no ambiente de homologação do TJCE em semanas alternadas, sempre às segundas-feiras, antes do início do horário de expediente, ou, em caso de feriado, no dia útil subsequente, respeitado o plano de comunicação fornecido pelo TJCE. O TJCE poderá optar por receber a versão de correção e não instalar

de imediato em seu ambiente de homologação através de comunicação formal emitida com antecedência mínima de dois dias úteis.

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

2.13.2. Dos chamados

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

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

- 2.13.2.2.1. Aqueles que impeçam a expedição de atos judiciais prementes, destinando-se ao cumprimento de prisão em flagrante;
- 2.13.2.2.2. Da decretação de prisão preventiva ou temporária;
- 2.13.2.2.3. Dos pedidos de concessão de liberdade provisória;
- 2.13.2.2.4. Dos pedidos de habeas corpus;
- 2.13.2.2.5. Da expedição de alvará de soltura em sede de progressões de regime ou cumprimento de pena;
- 2.13.2.2.6. Da medida liminar em dissídio coletivo de greve;
- 2.13.2.2.7. Das liminares em mandado de segurança ou sua cassação;
- 2.13.2.2.8. De busca e apreensão de pessoas;
- 2.13.2.2.9. De medida cautelar ou tutela de urgência, de natureza cível ou criminal, desde que possa resultar risco de grave prejuízo ou de difícil reparação.
- 2.13.2.2.10. Aquelas em que provoque impedimento de transferência prisional.

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

- 2.13.2.3.1. Incidentes nos quais a pessoa que figure como parte ou interessado com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou portadora de doença grave, assim compreendida qualquer das enumeradas no art. 6º, inciso XIV, da Lei no 7.713, de 22 de dezembro de 1988;
- 2.13.2.3.2. Aqueles regulados pela Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);
- 2.13.2.3.3. Vítimas de violência doméstica;
- 2.13.2.3.4. Vítimas, testemunhas e acusados sob proteção do Estado (Leis 9.807/99 e 12.483/11).
- 2.13.2.4. As condições para classificação de chamados urgentes e prioritários serão alteradas quando necessário, nos seguintes casos:
 - 2.13.2.4.1. Alterações na legislação que defina prioridade na tramitação processual;
 - 2.13.2.4.2. Novas funcionalidades no sistema que implementem tramitação processual com prioridade legal;
 - 2.13.2.4.3. Alterações na criticidade dos chamados definidas de comum acordo entre o TJCE e a CONTRATADA
- 2.13.2.5. Caso a CONTRATADA necessite de esclarecimentos sobre o chamado aberto, deverá entrar em contato com a equipe técnica, alterar o status do chamado para “Aguardando Cliente”, suspendendo o decurso do prazo, que voltará a fluir a partir do recebimento da resposta.
- 2.13.2.6. Chamados de severidade Média e Baixa que excedam 3 (três) dias úteis com o status "Aguardando Cliente" durante o ciclo de desenvolvimento da versão de correção para o qual esteja previsto, poderão ser prorrogados para o ciclo subsequente, aplicando-se a mesma regra quando a resposta ocorrer no dia ou após o fechamento do ciclo.
 - 2.13.2.6.1. Caso o TJCE identifique a atribuição do status “Aguardando Cliente” de forma meramente protelatória, como solicitação de informações que já estão presentes no chamado, os prazos não serão prorrogados.

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

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

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

2.13.3. Dos prazos

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

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

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

2.13.3.3. Alta: incidentes que acarretem a paralisação de uma ou mais funcionalidades do sistema que impactem a todos os usuários que a utilizam, conforme Anexo II, ou chamados urgentes, conforme Item 2.13.2.2.;

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

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

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

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

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

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

2.13.3.8. Erros inseridos em versão de correção programada: Em caso de novos erros inseridos em versões programadas, o prazo de correção será de 96 (noventa e seis) horas corridas, contadas a partir da notificação da CONTRATADA elencando todos os itens que devem ser resolvidos. Demais erros encontrados na versão que já estão presentes em produção devem seguir o fluxo normal de atendimento, não sendo óbice para aceite da versão.

2.13.4. Do Serviço de Sustentação Simplificada

2.13.4.1. O serviço de sustentação simplificada corresponde ao apoio técnico prestado pela CONTRATADA após o sistema SAJ deixar de ser utilizado, mantendo-se apenas para eventual consulta ou conferência de eventual inconsistência de migração.

2.13.4.2. As demandas do serviço de sustentação simplificada serão abertas através de chamados de orientação técnica ou chamados de correção com severidade baixa.

2.13.4.3. O serviço contemplará atividades simplificadas de sustentação e garantia de evolução tecnológica e estará limitado ao seguinte escopo:

2.13.4.3.1. Análise dos incidentes abertos, indicando solução e acionando o CONTRATANTE para tomar ações cabíveis, ou, quando aplicável, restabelecer a operação dos Sistemas SAJ, podendo realizar, para tal, verificações pontuais da disponibilidade, além de operações de parada e reinício.

2.13.4.3.2. Apoio ao usuário interno na busca de soluções de contorno para incidentes que causem indisponibilidade das aplicações cobertas, podendo, para isso, executar alterações pontuais no código dessas aplicações.

2.13.4.3.3. Apoio nas mudanças de infraestrutura que impliquem falhas no restabelecimento da aplicação servidora, tal como mudança física de servidores e/ou instalação de novos servidores.

2.13.4.3.4. Apoio à investigação de problemas relacionados ao não funcionamento das aplicações Delphi nas estações cliente.

2.13.4.3.5. Apoio nas mudanças de infraestrutura que impliquem mudanças físicas dos bancos de dados do SAJ.

2.13.4.3.6. Alteração de queries que estejam causando problemas críticos devido à performance.

2.13.4.3.7. Sugestão e/ou criação de índices de banco de dados.

2.13.4.3.8. Apoio aos usuários internos de infraestrutura, prestando os serviços de consultoria nas dúvidas e na solução dos problemas encontrados.

2.13.4.3.9. Apoio aos usuários internos na identificação de problemas de indisponibilidade e performance dos bancos de dados do SAJ.

2.13.4.4. Os serviços não cobertos e não previstos no item 2.13.4.3, inclusive aqueles que exijam refatoração, deverão ser analisados pela CONTRATADA quanto à viabilidade técnica e operacional, apresentando orçamento em horas técnicas e prazo de execução.

- 2.13.4.5. Caso a CONTRATADA identifique que para resolver o incidente há necessidade de envolvimento de terceiros, seja devido a um software ou a uma integração, o incidente deve ser repassado ao CONTRATANTE.
- 2.13.4.6. Caso seja identificado que o incidente é originado devido a um software de segurança, a correta configuração do software de forma a não prejudicar o bom funcionamento do Sistema SAJ ficará ao encargo do CONTRATANTE.
- 2.13.4.7. Mudanças e/ou atualizações de versão dos sistemas operacionais, dos gerenciadores de banco de dados e mudança de browsers não estão cobertas pelos serviços prestados.
- 2.13.4.8. O CONTRATANTE deverá negociar previamente com a CONTRATADA todas as mudanças de infraestrutura e de softwares que possam afetar as aplicações cobertas.

2.13.5. Da documentação comprobatória

- 2.13.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, em formato de planilha eletrônica, a ser validada pelo TJCE, até o décimo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório contendo o descritivo de todos os chamados encerrados no mês de referência e de todos os chamados cujo encerramento estava programado para o mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução do serviço contratado, compreendendo, em colunas distintas, no mínimo as seguintes informações:
- 2.13.5.1.1. O número do chamado;
 - 2.13.5.1.2. Tipo do chamado;
 - 2.13.5.1.3. A data e o horário de abertura do chamado;
 - 2.13.5.1.4. A classificação de cada chamado (conforme nível de severidade ou orientações sobre infraestrutura ou sobre a utilização do sistema), com indicação de recategorização quando for o caso;
 - 2.13.5.1.5. A data e o horário de entrega da solução;
 - 2.13.5.1.6. A data e o horário do aceite;

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

2.13.5.1.8. Quantidade de horas corridas do atendimento;

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

2.13.6. NMS –nível mínimo de serviço para o serviço de Sustentação

2.13.6.1. Índice de Qualidade (IQ)

2.13.6.1.1. A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória do serviço de sustentação.

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

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

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

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

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

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

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

de referência.

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

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

2.13.6.1.5.1.1. O índice de qualidade de desempenho da execução para o atendimento dos chamados é de, no mínimo, 90% do cálculo do NMS previsto no item 2.13.6.1.3, por medição mensal.

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

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

2.13.6.1.5.1.3. Quando constatado em avaliação mensal a existência de chamados que ultrapassaram 90 (noventa) dias corridos com tempo líquido de atraso com a empresa, após a data prevista de entrega da solução, será aplicado redutor adicional de 1% (um por cento) do valor mensal do serviço, independentemente da quantidade de chamados identificados nesta situação, não enquadrado no limite estipulado no item 2.13.6.1.5.1.

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

Severidade	Redutor de fatura	
	Percentual	Aplicação
Muito Alta	0,25%	Por hora extrapolada
Alta	0,08%	Por hora extrapolada

2.13.6.1.5.2.1. O redutor, nos casos das severidades muito alta e alta, será aplicado para todos os chamados nos quais se constate descumprimento, independentemente do índice de qualidade apurado nos termos do item 2.13.6.1.5.1, não aplicável para essas categorias de chamados.

2.13.6.2. Qualificação dos Serviços

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

Redutor mensal Índice de Qualidade (IQ) (item 2.13.5.1)	Indicador de resultados obtidos
Até 10%	Ótimo
De 11% a 20%	Bom
De 21% a 30%	Razoável
De 31% a 65%	Ruim
Mais de 66%	Insatisfatório

2.14. GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E FUNCIONAL

2.14.1. Definição e abrangência

2.14.1.1. Entende-se como garantia de evolução tecnológica e funcional o conjunto de ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela CONTRATADA para manter o SAJ utilizável no ambiente operacional próprio do TJCE, que pode sofrer alterações e melhorias desencadeadas por necessidades próprias, por necessidades dos demais clientes que utilizam o SAJ, assim como em

resposta ao resultado de atividades de pesquisa e inovação realizadas pela CONTRATADA, disponibilizadas nas versões do SAJ. A abrangência deste serviço compreende em assegurar ao TJCE, aos módulos relacionados no Anexo I – Relação dos módulos, o que segue:

2.14.1.1.1. Atualização do SAJ para mantê-lo compatível com o seu ambiente computacional, descrito e caracterizado no Anexo IV – Periféricos homologados, recebendo as modificações ou adequações realizadas no SAJ, garantindo seu funcionamento adequado.

2.14.1.1.1.1. Eventuais mudanças para outros bancos de dados, outros sistemas operacionais, outros servidores de aplicação, outros navegadores, diversos daqueles constantes do Anexo IV – Periféricos Homologados, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela CONTRATADA e posterior execução, realizadas na modalidade de serviço sob demanda.

2.14.1.1.1.2. O TJCE aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).

2.14.1.1.1.3. O Anexo IV – Periféricos homologados, contendo o ambiente computacional homologado para o sistema SAJ, deverá ser atualizado pela CONTRATADA a cada nova versão que contenha atualizações na plataforma tecnológica ou periféricos, com exceção dos previstos no item 2.14.1.1.1.1.

2.14.1.1.2. Recebimento de implementações demandadas pelos demais clientes da CONTRATADA.

2.14.1.1.3. Aperfeiçoamento que a CONTRATADA venha a promover na arquitetura atual do SAJ, decorrentes de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento.

2.14.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE as melhorias de requisitos não funcionais implementados no SAJ, tais como

frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.

2.14.1.2. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades nos recursos, descritos no Anexo IV – Periféricos homologados, o TJCE solicitará à CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, contendo o custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.

2.14.1.3. No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades em plataformas, softwares básicos, sistemas operacionais, navegadores ou em quaisquer componentes estruturais de terceiros, e dos quais o SAJ dependa para a realização de suas funções, o TJCE solicitará à CONTRATADA, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, as quais, quando viáveis, terão seu custo e esforço orçados e submetidos ao TJCE.

2.14.1.3.1. Uma vez solicitado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá realizar a análise de viabilidade técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de componentes utilizados pelos frameworks do SAJ.

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

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

2.14.2. Caracterização da evolução tecnológica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 2.14.2.3.1. Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.
- 2.14.2.3.2. Adequação e homologação do SAJ quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado, limitado em até 200 (duzentos) dias corridos.
- 2.14.2.4. O serviço de evolução funcional assegurará ao TJCE o direito de receber os novos desenvolvimentos implementados e/ou agregados pela CONTRATADA, conforme descritos a seguir:
 - 2.14.2.4.1. Desenvolvimentos de iniciativa da CONTRATADA e/ou de seus clientes, englobando as atividades de:
 - 2.14.2.4.1.1. Análise e parametrização do SAJ para funcionamento das implementações recebidas.
 - 2.14.2.4.1.2. Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas.
 - 2.14.2.4.1.3. Adequação quando o TJCE recusar o recebimento das implementações realizadas no SAJ.
 - 2.14.2.4.1.4. O TJCE manifestará a recusa no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da ERS. Não havendo qualquer manifestação expressa, a CONTRATADA poderá considerar aprovada a implementação.
- 2.14.3. NMS –nível mínimo de serviço para o serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional**
 - 2.14.3.1. Aplicáveis exclusivamente em ambiente de homologação do TJCE.
 - 2.14.3.2. Para fins de cálculo dos redutores, não serão considerados os prazos envolvidos nos procedimentos de homologação e validação de responsabilidade do TJCE.
 - 2.14.3.3. Os redutores serão aplicados de forma cumulativa, ou seja, será realizada a apuração para cada chamado que tenha extrapolado os prazos previstos.

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

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

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

2.14.3.7. Critérios para avaliação das atividades de evolução funcional:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.15. SOB DEMANDA

2.15.1. Entende-se como serviços sob demanda:

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

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

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

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

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

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

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

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

2.15.1.4. Alterações no SAJ para adequar-se aos periféricos não homologados no momento da contratação, tais como impressoras, leitores de código de barras, scanners, smart cards, tokens e outros equipamentos, que venham a ser adquiridos pelo TJCE e interajam diretamente com o SAJ, conforme resultado da análise de viabilidade do item anterior.

2.15.1.5. Elaboração de documentação técnica das funcionalidades existentes e ainda não documentadas relacionadas ao SAJ, de interesse do TJCE, devendo a CONTRATADA observar os modelos previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

2.15.1.6. Atividades mensuráveis em horas técnicas, conforme detalhadas neste Termo de Referência.

2.15.2. Condições gerais para desenvolvimento de funcionalidades

2.15.2.1. A unidade básica utilizada para mensuração dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas ao SAJ deverá ser a métrica de Análise de Ponto de Função (APF).

- 2.15.2.2. A contagem dos pontos de função será realizada de acordo com o Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual – CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual.
- 2.15.2.3. Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem (Counting Practices Manual – CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), na sua versão mais atual, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do Sistema De Administração Dos Recursos De Tecnologia Da Informação – SISP, na versão mais atual, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/documentos/arquivos/roteiro-de-metricas-do-sisp-v3.0.pdf>.
- 2.15.2.4. As contagens iniciais de pontos de função das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) serão realizadas através da Contagem Detalhada, utilizando-se do Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 2.15.2.5. Todos os artefatos utilizados para a contagem em Pontos de Função, previstos no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF), devem ser disponibilizados pela CONTRATADA para que o TJCE possa apurar detalhadamente os cálculos realizados.
- 2.15.2.6. Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).
- 2.15.2.7. Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela CONTRATADA e a contagem apurada pelo TJCE, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica.
- 2.15.2.7.1. Caso a justificativa não seja aceita, TJCE e CONTRATADA deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.
- 2.15.2.7.2. Não havendo consenso, desde que em caráter excepcional, a validação da contagem será realizada por terceiro (perito com certificação CFPS), custeada pela CONTRATADA, que emitirá laudo que será automaticamente acatado por ambas as partes.

2.15.2.8. As funcionalidades de que trata o serviço de evolução funcional serão medidas exclusivamente em pontos de função e subdivididas nas fases: especificação de requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macroatividades do projeto estão distribuídos conforme a tabela abaixo:

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

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

2.15.3. Fluxo de atendimento do desenvolvimento de funcionalidades

2.15.3.1. O atendimento das demandas de desenvolvimento de funcionalidades se inicia com o cadastramento do chamado de implementações por meio do Portal do Cliente.

2.15.3.1.1. Para atendimento do disposto neste item, o TJCE fará a priorização dos chamados de desenvolvimentos utilizando-se de usuário administrador nomeado para este fim.

2.15.3.1.2. O registro do chamado conterá as especificações da demanda, mediante preenchimento do Documento Inicial de Requisitos (DIR) que será anexado ao chamado, conforme modelo no Anexo V-A – Modelo de documentação dos serviços em pontos de função (PF).

2.15.3.1.3. Caso a CONTRATADA identifique que o DIR não contenha dados suficientes para a análise e elaboração da Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), deverá solicitar informações complementares ao TJCE no chamado técnico aberto por meio do Portal do Cliente, permanecendo o chamado aguardando até a complementação das informações pelo TJCE.

2.15.3.1.3.1. Caso ao TJCE não forneça as informações solicitadas para complementação do DIR, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a

CONTRATADA estará autorizada a proceder ao cancelamento do respectivo chamado, sendo este considerado encerrado.

2.15.3.1.3.2. O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA a elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR), sendo para tanto, cobrado o esforço em horas técnicas.

2.15.3.2. A partir da priorização do chamado pelo TJCE, a CONTRATADA deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 15 (quinze) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), contendo os requisitos básicos de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica.

2.15.3.2.1. Caso a CONTRATADA identifique que a solicitação possa apresentar tamanho estimativo superior a 100 (cem) pontos de função, deverá comunicar ao TJCE, a fim de solicitar, de forma justificada, dilação de prazo de entrega, quando aplicável.

2.15.3.2.2. O TJCE poderá priorizar até 10 (dez) chamados no Portal do Cliente. Na medida em que o TJCE for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), poderá priorizar novos chamados.

2.15.3.2.2.1. Para o disposto neste item, o TJCE poderá priorizar até 5 (cinco) chamados simultâneos para elaboração da EPD. Na medida em que a CONTRATADA for entregando cada EPD, poderá priorizar outra demanda no lugar, até o limite estabelecido acima.

2.15.3.2.3. Caso haja necessidade de adequação, o TJCE solicitará os ajustes à CONTRATADA, a qual deverá atender, em até 8 (oito) dias úteis, as alterações propostas pelo TJCE, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJCE.

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

2.15.3.2.4. Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos ao TJCE e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

2.15.3.3. A partir do aceite e priorização da EPD pelo TJCE, a CONTRATADA iniciará a elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS), a qual conterá maior detalhamento da demanda, tais como dimensionamento em Pontos de Função (IFPUG) e detalhamento de requisitos.

2.15.3.3.1. Durante o prazo que a CONTRATADA possui para elaborar a ERS, poderá ser feito o envio do documento para avaliação prévia do TJCE, na qual não constará ainda a planilha de contagem de pontos de função (IFPUG).

2.15.3.3.1.1. Neste período de avaliação, o prazo da CONTRATADA ficará suspenso, até a validação do documento pelo TJCE no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Decorrido o prazo sem que haja manifestação do TJCE, entender-se-á pela sua concordância.

2.15.3.3.2. Durante a elaboração da ERS, caso a CONTRATADA verifique que o tamanho estimado (EPD) para a demanda terá variação acima de 50% (cinquenta por cento), deverá comunicar ao TJCE, solicitando autorização para prosseguimento na elaboração da ERS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.15.3.5.2. Em caso de necessidade de nova adequação da ERS os prazos conferidos à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

2.15.3.5.3. O prazo para aceite da ERS será de até 20 (vinte) dias úteis.

- 2.15.3.5.3.1. Decorrido o prazo, sem que haja manifestação do TJCE, a ERS será considerada aceita e passará a compor o backlog de demandas aprovadas.
- 2.15.3.5.3.2. Após o aceite da ERS, a CONTRATADA deverá disponibilizá-la aos demais clientes para ciência e manifestação.
- 2.15.3.6. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de Pontos de Função, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da emissão do aceite da ERS pelo TJCE.
- 2.15.3.7. As demandas especificadas pela ERS serão inseridas no backlog de demandas aprovadas e serão base para compor as novas versões do SAJ, a partir da priorização pelo TJCE.
- 2.15.3.7.1. A contagem obtida nas ERS aprovadas pelo TJCE, que representa 25% (vinte e cinco por cento) do esforço do desenvolvimento, será debitada do banco de pontos de função, na modalidade sob demanda.
- 2.15.3.7.1.1. Caso a CONTRATADA, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do manual de Práticas de Contagem (CPM) publicado pelo IFPUG e do Roteiro de Métricas do SISP, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo remanescente, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função implementados, descontados os pontos de função cobrados a título de elaboração da ERS.
- 2.15.3.7.1.2. Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado.
- 2.15.3.7.1.3. Caso a implementação reduza o saldo remanescente, o TJCE realizará o pagamento do quantitativo efetivamente recebido das demandas.
- 2.15.3.7.2. O TJCE administrará as demandas constantes do backlog de demandas aprovadas e definirá de comum acordo com a CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias corridos antes do início da versão os itens que a comporão.

- 2.15.3.7.2.1. Caso haja uma ERS no backlog de demandas aprovadas que seja pré-requisito para a demanda priorizada, esta obrigatoriamente deverá compor a versão.
- 2.15.3.7.2.2. Caso haja necessidade de substituição dos itens indicados para compor a versão, o TJCE comunicará a CONTRATADA e esta o informará da possibilidade de troca dos itens que serão desenvolvidos na versão.
- 2.15.3.7.3. As demandas que trata o item anterior terão um prazo para permanecer no backlog de demandas aprovadas de até que seu desenvolvimento seja priorizado ou sejam canceladas mediante pedido formal do TJCE.
- 2.15.3.7.4. Quando o TJCE priorizar o desenvolvimento de uma demanda que integra seu backlog, a CONTRATADA atualizará a ERS respectiva de acordo com todas as alterações, acréscimos, supressões e inovações que introduzir no SAJ em atenção a pedidos de outros clientes ou em decorrência de suas próprias pesquisas, sem qualquer custo adicional para o TJCE.
- 2.15.3.7.5. Caso o TJCE solicite formalmente a modificação de uma ERS já aprovada, cujo desenvolvimento ainda não foi priorizado, ou se outras demandas do TJCE implicarem na necessidade de alteração de determinada demanda ainda não priorizada, a CONTRATADA estimará o custo dos ajustes necessários e apresentará o orçamento. Caso o orçamento seja aprovado, a CONTRATADA atualizará a ERS de acordo com o requerimento do TJCE.
- 2.15.3.7.6. Caso a ERS não seja passível de implementação ou compatível com a versão do SAJ, deverá ser cancelada.
- 2.15.3.8. A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o desenvolvimento da versão do SAJ e disponibilização do pacote de instalação no ambiente de homologação do TJCE.
- 2.15.3.8.1. O decurso do prazo mencionado neste item será encerrado na data em que a CONTRATADA disponibilizar o pacote de instalação da versão do SAJ no ambiente de homologação do TJCE.

- 2.15.3.8.2. Caso a CONTRATADA não disponibilize o referido pacote de instalação no ambiente de homologação, o tempo adicional para execução desta tarefa será contabilizado como tempo de desenvolvimento da versão.
- 2.15.3.8.3. A CONTRATADA entregará a planilha de contagem de pontos de função definitiva, em até 30 (trinta) dias corridos da data de disponibilização do pacote de instalação da versão, com as evidências para a contagem de pontos de função.
- 2.15.3.8.3.1. O escopo da contagem deve considerar o conjunto de ERS demandadas pelo TJCE e implementadas pela CONTRATADA.
- 2.15.3.8.3.2. O prazo para aceite da planilha de contagem de pontos de função é de até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão.
- 2.15.3.8.4. A CONTRATADA deverá entregar ao TJCE o Documento de Planejamento da Versão, contendo os desenvolvimentos priorizados para a versão do SAJ, em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data estabelecida para o início do ciclo evolutivo de cada versão.
- 2.15.3.9. A CONTRATADA deverá, em até 15 (quinze) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação, executar as atividades de instalação em ambiente de homologação do TJCE.
- 2.15.3.9.1. O prazo deste item não se iniciará enquanto o TJCE estiver utilizando o ambiente para homologar versões anteriores.
- 2.15.3.10. O TJCE terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para homologar a versão disponibilizada, após a instalação da versão pela CONTRATADA.
- 2.15.3.10.1. Decorrido o prazo referido neste item, sem que haja manifestação por parte do TJCE, considerar-se-á aceita a versão do SAJ instalada pela CONTRATADA.
- 2.15.3.10.2. Na medida em que encontrar erros no SAJ durante a homologação, o TJCE abrirá os respectivos chamados técnicos para que a CONTRATADA tome ciência do fato e inicie o processo de análise e saneamento dessas falhas.

2.15.3.10.2.1. A abertura dos chamados para a solução de erros não implica na interrupção do prazo de homologação do TJCE, que continuará a fluir normalmente.

2.15.3.10.3. Quando os testes realizados pelo TJCE forem concluídos, este apresentará, à CONTRATADA, relatório de homologação da versão, contendo os números dos chamados técnicos abertos para correção de erros e eventuais desenvolvimentos pendentes, decorrentes da nova versão.

2.15.3.10.3.1. O decurso do prazo de homologação do TJCE será interrompido quando da apresentação do relatório de homologação da versão à CONTRATADA.

2.15.3.11. A partir da data da entrega do relatório de homologação do TJCE, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos para corrigir os erros apontados.

2.15.3.11.1. O decurso do prazo de correção da CONTRATADA será interrompido quando da disponibilização da versão de correção em ambiente de homologação do TJCE.

2.15.3.12. As atividades de homologação do TJCE e de correção da CONTRATADA serão repetidas até que ocorra o aceite da versão pelo TJCE ou se esgote o prazo previsto para a homologação da versão, que poderá se estender por até 90 (noventa) dias corridos.

2.15.3.12.1. Até o 70º (septuagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE poderá manifestar o aceite real, que significa que a última variante da versão do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA durante o processo de homologação atendeu requisitos exigidos pelo TJCE.

2.15.3.12.2. Caso a situação apontada no subitem anterior não se verifique, a última versão de correção deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA ao TJCE até o 75º (septuagésimo quinto) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ.

2.15.3.12.3. Entre o 76º (septuagésimo sexto) e o 90º (nonagésimo) dias corridos, contados a partir da data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o

pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE fará a avaliação final da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.

2.15.3.12.4. Até o 90º (nonagésimo) dia corrido, contado a partir data em que a CONTRATADA disponibilizar ao TJCE o pacote de instalação da versão do SAJ, o TJCE entregará à CONTRATADA o relatório conclusivo da avaliação da última versão de correção do SAJ disponibilizada para homologação, contendo todos os erros identificados, os chamados técnicos atendidos e aqueles que permaneceram pendentes de solução.

2.15.3.12.5. A entrega do relatório conclusivo à CONTRATADA indicará que o TJCE manifestou seu aceite compulsório da última versão de correção do SAJ disponibilizada pela CONTRATADA para homologação.

2.15.3.12.6. Os chamados técnicos pendentes de solução e os erros inéditos registrados pelo TJCE no relatório conclusivo deverão ser resolvidos pela CONTRATADA, nos prazos e condições previstos no serviço de Sustentação, como se fossem erros de versão do SAJ que se encontra em produção, ainda que o TJCE opte por não colocar a referida versão do SAJ em produção.

2.15.3.12.7. A CONTRATADA deverá prover mecanismo automatizado para que os chamados da versão em homologação e os erros inéditos passem a ter a incidência dos níveis mínimos de serviços de ambiente de produção.

2.15.3.13. O aceite da versão do SAJ caracterizará o encerramento da fase de homologação.

2.15.3.14. A CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do aceite da versão pelo TJCE, elaborará e disponibilizará do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão no ambiente de produção do TJCE.

2.15.3.15. Para cada fase do serviço de evolução funcional, deverão ser gerados artefatos que comprovem o início e término de determinada atividade, conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da atividade	Artefatos de entrada	Prazo de entrada	Artefatos de saída	Prazo de saída
------	------------------------	----------------------	------------------	--------------------	----------------

Especificação de negócio	Elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR)	Chamado técnico sem Documento Inicial de Requisitos (DIR)	N/a	Documento Inicial de Requisitos	A combinar
Especificação de Requisitos	Estimativa Preliminar da Demanda (EPD)	Chamado técnico com DIR	Após priorização do DIR	EPD ou parecer de inviabilidade;	15 (quinze) dias úteis
	Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)	EPD aprovada	Após priorização da EPD	ERS	Prazo definido no Termo de Referência
				Planilha de contagem de Pontos de Função (PF)	10 (dez) dias úteis contados do aceite da ERS
Implementação	Desenvolvimento da versão	ERS priorizada do <i>backlog</i> de demandas aprovadas	Conforme calendário de versões	Pacote de instalação da versão	90 (noventa) dias corridos
Instalação da versão	Instalar versão em ambiente de homologação do TJCE	Pacote de instalação	Após disponibilização	Versão instalada em ambiente de homologação do TJCE	15 (quinze) dias corridos
Homologação	Homologação da versão pelo TJCE	Versão instalada em ambiente de homologação	Após a instalação da versão em ambiente de homologação	Notificação de erros encontrados ou aceite da versão	15 (quinze) dias corridos
		Roteiro de Homologação de Versão (RHV)			
		Relatório de Atualização de Versão (RAV)			

Correção dos erros	Correção dos erros da versão notificados pelo TJCE	Notificação de erros encontrados	Notificação do TJCE da necessidade de correção dos erros	Versão de correção do SAJ	15 (quinze) dias corridos
Validação da contagem da PF	Validar a Planilha de Contagem de Pontos de Função	Planilha de Contagem de Pontos de Função e evidências para a contagem	Em até 30 (trinta) dias corridos da disponibilização do pacote de instalação da versão	Validação final da Planilha de Contagem de Pontos de Função	Até 75 (setenta e cinco) dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação da versão
Instalação	Elaboração do Plano de Mudança e Liberação (PML) para instalação da versão	N/a	A partir do aceite da versão em ambiente de homologação	PML para a instalação da versão em ambiente de produção	5 (cinco) dias úteis

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

$\text{Td ERS} \times 0,25 \times \text{Ta EPD}$

Tp ERS

Em que:

Td ERS = tempo decorrido da elaboração da ERS.

Tp ERS = tempo previsto para elaboração da ERS.

Ta EPD= tamanho estimado na EPD.

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

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

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

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

90

Em que:

Tdv= tempo decorrido da versão.

90= tempo de desenvolvimento da versão.

Ta ERS= tamanho da ERS.

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

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

2.15.4. Atividades medidas exclusivamente em pontos de função

2.15.4.1. Não haverá um quantitativo garantido de pontos de função a ser desenvolvido em cada ciclo evolutivo. A priorização das demandas ocorrerá sempre de comum

acordo entre o TJCE e a CONTRATADA com base no backlog de demandas aprovadas.

2.15.4.1.1. Para as novas demandas que serão iniciadas a partir do início da vigência do contrato, a definição do ciclo evolutivo para seu desenvolvimento será acordado no momento da priorização de elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS). Uma vez definido o ciclo evolutivo e aprovada a ERS, a priorização para desenvolvimento poderá ser postergada pelo TJCE antes do início do ciclo evolutivo sem quaisquer ônus adicionais, sendo que nesse caso haverá necessidade de um novo acordo entre TJCE e CONTRATADA para definição do próximo ciclo evolutivo.

2.15.4.2. As demandas para atender atos de caráter normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal seguirão o fluxo de atendimento de desenvolvimento de funcionalidades.

2.15.4.2.1. Os custos poderão ser rateados entre os clientes da CONTRATADA que optarem pela adesão ao referido desenvolvimento compartilhado.

2.15.4.2.2. A demanda terá o percentual de 85% (oitenta e cinco por cento) do tamanho total rateado, igualmente, entre o TJCE e os demais clientes da CONTRATADA, optantes do referido desenvolvimento compartilhado;

2.15.4.2.3. Será acrescido à parcela do rateio de cada optante, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o montante total rateado, para a execução das atividades de testes e homologação nos respectivos ambientes, bem como a gestão administrativa do desenvolvimento compartilhado.

2.15.4.2.4. Entende-se como gestão administrativa:

2.15.4.2.4.1. Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;

2.15.4.2.4.2. Verificar se a demanda aplica-se aos módulos dos clientes optantes;

2.15.4.2.4.3. Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;

- 2.15.4.2.4.4. Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;
 - 2.15.4.2.4.5. Verificar o saldo de horas ou pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;
 - 2.15.4.2.4.6. Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;
 - 2.15.4.2.4.7. Verificar se o cliente dispõe de empenho para pagamento;
 - 2.15.4.2.4.8. Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;
 - 2.15.4.2.4.9. Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços.
- 2.15.4.2.5. A definição dos requisitos do desenvolvimento compartilhado será validada pelo cliente demandante com os demais clientes optantes.
- 2.15.4.2.6. O fator de ajuste do ponto de função será de 1,0, independentemente do tamanho da demanda.
- 2.15.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por versão, incluso na sua capacidade produtiva, o quantitativo de até 200 (duzentos) pontos de função, não cumulativos, para atender alterações oriundas de ato normativo do Conselho Nacional de Justiça e de Lei Federal.
- 2.15.4.4. O quantitativo acima elencado refere-se ao total a ser assegurado pela CONTRATADA para atender as alterações normativas, não sendo de uso exclusivo do TJCE.
- 2.15.4.5. Caso a demanda ultrapasse o limite de 200 (duzentos) pontos de função, a entrega será programada para versões futuras, proporcionalmente ao limite estabelecido.
- 2.15.4.6. Caso haja possibilidade de entregas parciais, a CONTRATADA deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.
- 2.15.4.7. A CONTRATADA deverá observar os critérios de priorização dos desenvolvimentos, conforme a ordem abaixo elencada:

2.15.4.8. Data de cadastro do chamado para desenvolvimento de ato normativo;

2.15.4.9. Prazo de entrega da alteração segundo o ato normativo;

2.15.4.10. Cronograma estabelecido entre os clientes optantes e a CONTRATADA.

2.15.4.10.1. Caso o TJCE solicite o desenvolvimento, sem a participação de qualquer outro cliente da CONTRATADA, o pagamento corresponderá a 100 % (cem por cento) do tamanho do desenvolvimento.

2.15.5. Atividades medidas em horas técnicas

2.15.5.1. As atividades executadas pela CONTRATADA e medidas em horas técnicas terão o quantitativo de horas convertido por fator de ajuste em pontos de função.

2.15.5.1.1. Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função (PF). O resultado será abatido do banco de pontos de função.

2.15.5.2. Entende-se como atividade de:

2.15.5.2.1. Análise de viabilidade objetivando a homologação do SAJ para novos periféricos não homologados no momento da contratação: atividades visando a homologação de novos periféricos.

2.15.5.2.1.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

2.15.5.2.2. Preparação, execução, acompanhamento e avaliação das atividades de migração de dados: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de migração de dados do SAJ.

2.15.5.2.2.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

2.15.5.2.3. Especificação de negócio: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de elaboração do documento inicial de requisitos (DIR).

2.15.5.2.3.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.

2.15.5.2.4. Reuniões presenciais com especialista de negócio: as atividades especializadas com o objetivo de acompanhar o TJCE nas definições relativas às regras de negócio do SAJ.

2.15.5.2.4.1. O fator de ajuste corresponde a 0,25 PF/h.

2.15.5.2.4.2. A demanda mínima para reunião presencial será de 30 (trinta) horas por demanda.

2.15.5.2.5. Capacitação presencial relativa à utilização do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de atualização ou repasse de conhecimento aos usuários na utilização do Sistema, realizada por consultores da CONTRATADA.

2.15.5.2.5.1. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h.

2.15.5.2.5.2. A demanda mínima para capacitação será de 30 (trinta) horas por demanda.

2.15.5.2.6. Implantação do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de implantar o Sistema em novas unidades criadas pelo TJCE.

2.15.5.2.6.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h para serviço prestado sob forma remota.

2.15.5.2.6.2. O fator de ajuste corresponde a 0,2 PF/h para os serviços prestados de forma presencial.

2.15.5.2.7. Instalação, configuração e homologação: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de instalar, configurar e homologar novos módulos do sistema SAJ.

2.15.5.2.7.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

2.15.5.2.8. Outras atividades: atividades especializadas, sob forma remota, para execução de atividades relacionadas ao SAJ.

2.15.5.2.8.1. O fator de ajuste corresponde a 0,13 PF/h.

2.15.5.3. Fluxo de atendimento das atividades medidas exclusivamente em horas técnicas:

- 2.15.5.3.1. O TJCE cadastrará as atividades medidas exclusivamente em horas técnicas, contendo o detalhamento do serviço solicitado.
- 2.15.5.3.2. Os critérios de mensuração de resultado, para fins de pagamento, serão definidos em conjunto com a CONTRATADA, individualizados para cada atividade cadastrada.
- 2.15.5.3.3. O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PT), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços, conforme modelo descrito no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).
- 2.15.5.3.4. O TJCE avaliará o Plano de Trabalho Preliminar apresentado pela CONTRATADA e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar.
- 2.15.5.3.5. Caso o TJCE não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizar os ajustes em até 5 (cinco) dias úteis.
- 2.15.5.3.6. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas técnicas que impliquem acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao TJCE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.
- 2.15.5.3.7. Para os serviços prestados presencialmente, a CONTRATADA deverá emitir uma Ficha de Presença (FP) para cada dia de serviço prestado, que será validada pelo TJCE. No prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas (RVT) no Portal do Cliente, conforme procedimento estabelecido no Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).
- 2.15.5.3.8. Para o serviço identificado no item 2.15.5.2.1, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o final das atividades estabelecidas no Cronograma de Execução, a

CONTRATADA deverá disponibilizar o Relatório de Atividades Realizadas no Portal do Cliente, baseado no Modelo 4 – Rotinas de Migração de Dados, do Anexo V-B – Modelo de documentação dos serviços em horas técnicas (HT).

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

2.15.6. Banco de pontos de função (PF)

2.15.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE o quantitativo de até 1.000 (um mil) pontos de função para solicitações de demandas que serão prestados na modalidade “sob demanda”.

2.16. SERVIÇO DE APOIO TÉCNICO À SOLUÇÃO

2.16.1. O Serviço de Apoio Técnico à Solução compreende a execução, de forma continuada, de atividades especializadas relacionadas ao apoio às iniciativas de migração para o PJe, ajustes/correção de dados judiciais, tratamento de processos administrativos, homologação funcional de versões, análise e regularização processuais, configuração de fluxos processuais, de projetos, manutenção de unidades, ajustes/administração de parâmetros do E-SAJ, extração de relatórios de baixa/média complexidade, monitoramento de rotinas funcionais, concessão de acessos (portal e PG interior), administração de usuários (portal e PG interior) e outras atividades relacionadas ao sistema SAJ, incluindo atendimento aos usuários. Divide-se em:

2.16.1.1. atendimento demandas originadas da área técnica;

2.16.1.2. atendimento aos usuários em análise, solução de incidentes e/ou encaminhamento para o serviço de sustentação, e esclarecimento de dúvidas sobre o sistema, entre outras demandas provenientes dos usuários do SAJ.

2.16.2. A CONTRATADA deverá prestar este serviço no horário padrão em dias úteis de segunda a sexta-feira das 08h às 18h;

2.16.2.1. Para as atividades presenciais de Apoio às sessões de julgamento no TJCE e ao Tribunal do júri na Comarca de Fortaleza iniciarão no horário padrão e se estenderão até a finalização do evento.

2.16.3. A CONTRATANTE terá direito à abertura ilimitada de chamados por mês, para atendimento das atividades especializadas descritas no item 2.16.1.1, contudo restringindo-se a quantidade de chamados simultâneos definida na Ordem de Serviço, para chamados técnicos oriundos da área técnica do TJCE.

2.16.3.1. Por chamados simultâneos entende-se o quantitativo máximo que será priorizado para em atendimento, não se aplicando para chamados de atendimento aos usuários que não possuem essa limitação.

2.16.3.2. O quantitativo de chamados simultâneos poderá ser reduzido mensalmente, em conformidade com o comportamento da demanda atualmente existente, considerando processo de migração para o PJe.

2.16.3.2.1. A CONTRATADA deverá manifestar, em sua proposta, sua concordância com as reduções que vierem a ser implementadas, sem limitações quantitativas. O TJCE compromete-se a informar as reduções com no mínimo 45 dias de antecedência. A vigência da nova quantidade, quando da concordância da CONTRATADA, passa a valer no primeiro dia do mês subsequente aos 45 dias do aviso prévio.

2.16.3.3. Os serviços serão prestados forma remota, excetuando-se as atividades explicitamente definidas como presenciais no Item 2.16.6.1, sob responsabilidade da CONTRATADA. Todos os serviços executados pela CONTRATADA correrão sob sua responsabilidade direta e exclusiva, não guardando quaisquer relações com mão-de-obra residente para quaisquer efeitos, devendo a CONTRATADA mensurar, definir perfil adequado e assumir todos os custos inerentes ao serviço.

2.16.3.4. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com conhecimento no sistema SAJ para atuação no atendimento às demandas originadas da área técnica. O perfil dos colaboradores alocados na execução deverá corresponder, no mínimo, a escolaridade mínima superior completo devidamente reconhecido no MEC, em Administração, Direito, Processamento de Dados, Ciências da Computação, Análise de Sistemas ou similar, ou qualquer curso com pós-graduação em tecnologia da informação e experiência mínima de 6 (seis) meses no suporte de sistemas nos módulos dos sistemas objetos deste Termo de Referência.

2.16.4. O atendimento ao usuário é entendido como as atividades técnicas realizadas por equipe da CONTRATADA, que consistem em assistência com análise, diagnóstico e solução de

incidentes relacionados aos sistemas SAJ, tratamento de solicitações de serviços e de esclarecimento de dúvidas sobre as características e a utilização dos sistemas SAJ, para uma quantidade de chamados mensais definidas através de Ordem de Serviço.

2.16.4.1. O quantitativo de chamados mensal poderá ser reduzido em múltiplos de 100 através da alteração da Ordem de Serviço, considerando início a vigência no novo quantitativo será comunicada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

2.16.4.2. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com conhecimento no sistema SAJ para atuação no atendimento aos chamados originados da área técnica. O perfil dos colaboradores alocados na execução deverá corresponder, no mínimo, a escolaridade mínima superior em andamento devidamente reconhecido no MEC, em Administração, Direito, Processamento de Dados, Ciências da Computação, Análise de Sistemas ou similar, ou qualquer curso com pós-graduação em tecnologia da informação e experiência em suporte a sistemas e com formação mínima de 40 horas no sistema SAJ.

2.16.5. Os serviços serão prestados forma remota, sob responsabilidade da CONTRATADA. Todos os serviços executados pela CONTRATADA correrão sob sua responsabilidade direta e exclusiva, não guardando quaisquer relações com mão-de-obra residente para quaisquer efeitos, devendo a CONTRATADA mensurar, definir perfil adequado e assumir todos os custos inerentes ao serviço.

2.16.5.1. A CONTRATADA deverá possuir equipe altamente capacitada na utilização do SAJ, em especial quanto à postura funcional e às metodologias de atendimento e suporte.

2.16.5.2. A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade ininterrupta dos serviços contratados, mesmo em casos de greve ou paralisação de seus colaboradores e de paralisação do transporte público.

2.16.5.3. A CONTRATADA deverá prestar os serviços alocando para intermediação e contato direto com gestores do TJCE profissionais que atuem como coordenadores, em quantidade considerada razoável e eficiente para a interlocução.

2.16.6. Atendimento demandas originadas da área técnica

2.16.6.1. O prazo para atendimento dos chamados será de acordo com a atividade especializada a ser realizada, devendo ser calculado em horas úteis, observada a tabela que segue para chamados originados da área técnica:

Tipo de demanda	Presencial	Prazo em horas úteis	Prioridade
Apoio às iniciativas de migração para o Pje		30	3
Ajustes/Correção de dados judiciais (Prêmio CNJ, Portal, PG e SG);		30	3
Tratamento de processos administrativos		20	5
Homologação funcional de versões		50	7
Análise e regularizações processuais		30	3
Configuração de fluxos processuais		30	7
Configuração de projetos		30	5
Manutenção de unidades		20	6
Ajustes/administração de parâmetros do e-SAJ		10	4
Extração de relatórios de baixa/média complexidade		20	4

Cadastro de legislações		10	6
Ajuste e/ou cadastro de modelos		10	7
Atualização de TPUs		30	6
Adequações relacionadas às regras CNJ.		30	6
Monitoramento de rotinas funcionais		10	3
Concessão de acessos - Portal e PG Interior		10	5
Administração de usuários - Portal e PG Interior		10	5
Cadastro de feriados e recesso		10	6
Apoio a mutirões		10	6
Capacitações presenciais	X	10	7
Apoio em ações institucionais		10	5
Apoio em recessos forenses		10	5
Apoio às sessões de julgamento no TJCE	X	10	1

Apoio às sessões ao Tribunal do júri na Comarca de Fortaleza	X	10	1
--	---	----	---

* A prioridade segue a ordem decrescente. Ex.: número 1 é a prioridade máxima.

- 2.16.6.2. Para o serviço de apoio à iniciativa de migração para o PJe deverá ser aberto chamado por demanda.
- 2.16.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE ferramenta (SCCD) para a visualização de todos os chamados em todos os seus status, tempo de atendimento, soluções, relatório que deverá dispor de relatório gerencial. Não haverá integração entre o SCCD e a ferramenta do CONTRATANTE, porém a CONTRATADA deverá fornecer acesso aos dados do sistema SCCD necessários à apuração dos indicadores e acompanhamento dos serviços com periodicidade diária para carga no data lake do TJCE.
- 2.16.6.4. Considerando o volume, complexidade e priorização das demandas, o TJCE poderá estabelecer cronograma de atendimento, em conjunto com a CONTRATADA, considerando as prioridades e recorrências das atividades.
- 2.16.6.5. Os prazos de atendimento iniciam-se exclusivamente a partir da priorização e enquadramento dos chamados, ou seja, quando são assumidos pela CONTRATADA dentro do quantitativo estabelecido para fins de atendimento simultâneo.
- 2.16.6.6. A empresa deverá disponibilizar equipe suficiente ao atendimento na quantidade simultânea definida, de forma a garantir sequência, continuidade de toda relação de chamados abertos.
- 2.16.6.7. Para os chamados com natureza de atendimento presencial, o TJCE requisitará com um dia útil de antecedência e limitará quantidade diária a dois atendimentos simultâneos para essa finalidade.
- 2.16.6.8. Será registrado um chamado para cada atendimento, à exceção de agrupamento de problemas identificados ou eventos que tenham a mesma causa raiz ou origem, permitindo uma única solução.

2.16.6.9. O atendimento respeitará a ordem de abertura de chamado, priorizando aqueles com maior peso. Os chamados serão encaminhados para a fila de atendimento de forma automática após priorização. O atendimento será realizado de forma automática, considerando a fila priorizada. Em caso de pausa ou encerramento do chamado, o próximo da fila iniciará o atendimento de forma automática no minuto seguinte ao evento que liberou uma posição na fila.

2.16.6.10. Em caso de necessidade de atuação por outra equipe, ou de solicitação de subsídios ao TJCE ou por solicitação do Tribunal, os chamados serão pausados, liberando a fila para o próximo atendimento. Após retorno, ao chamado pausado será atribuída prioridade “2”, independentemente do seu peso.

2.16.6.11. O TJCE poderá alterar manualmente a prioridade dos chamados que estarão na fila aguardando atendimento, bem como solicitar à CONTRATADA que pause determinado chamado liberando a fila para o próximo atendimento.

2.16.6.12. Para fins de NMS (Nível Mínimo de Serviço), a CONTRATADA deverá entregar no mínimo 90% dos chamados no prazo de execução máximo estabelecido anteriormente neste documento.

2.16.6.12.1. Redutor em caso de não solução do chamado no tempo de execução estabelecido, aplicado sobre o valor mensal do serviço, conforme tabela a seguir:

Chamados atendidos no prazo	Redutor
≥ 90%	0%
≥ 80% e < 90%	3%
< 80%	5%

2.16.7. Atendimento aos usuários

2.16.7.1. Entende-se como Atendimento aos Usuários o atendimento em segundo nível, pela CONTRATADA, dos magistrados, servidores, estagiários, voluntários e funcionários a serviço do Poder Judiciário do Estado do Ceará, no uso do sistema SAJ e seus módulos licenciados e usuários externos do Portal de Serviços eSAJ;

2.16.7.1.1. O TJCE realizará o atendimento dos chamados em primeiro nível. Todos os chamados escalonados para atendimento em segundo nível serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.16.7.2. O suporte ao usuário compreende todas as atividades necessárias para o atendimento do chamado, incluindo:

2.16.7.2.1. avaliação inicial do chamado e registro de complementações, se necessário;

2.16.7.2.2. controle de chamados, com registro na ferramenta do TJCE, de todas as atividades e comunicações realizadas;

2.16.7.2.3. investigação e análise preliminar da situação reportada pelo usuário, considerando as regras de negócio do TJCE.

2.16.7.2.4. caso seja identificado que se trata de orientação sobre procedimentos internos do TJCE, ou outra questão que não torne o chamado elegível para fins de atendimento no presente contrato, a CONTRATADA deverá encaminhar o chamado ao TJCE.

2.16.7.2.5. repasse de orientações e esclarecimento de dúvidas ao usuário, referentes ao uso do SAJ e e-SAJ.

2.16.7.3. Do Fluxo de atendimento do suporte aos usuários

2.16.7.3.1. O atendimento dos chamados de suporte aos sistemas SAJ se inicia com o cadastramento do chamado pelo usuário por meio do portal de abertura de chamados do TJCE ou pela Central de Serviços de TI do TJCE;

2.16.7.3.2. Os chamados serão atendidos primeiramente pela equipe de nível 1 do TJCE;

2.16.7.3.3. Não sendo possível o atendimento de um chamado pela equipe de nível 1, esta deverá complementar os dados e os dados do chamado e avaliar o tipo de chamado e encaminhar para o serviço de atendimento ao usuário da CONTRATADA;

2.16.7.3.3.1. Em se tratando de um chamado de configuração do sistema, orientação de procedimento ou auditoria, este chamado será escalonado para a equipe técnica especializada do TJCE.

2.16.7.3.3.2. Em se tratando de um chamado de erro ou orientação do sistema, a equipe CONTRATADA de nível 1 de atendimento ao usuário da deverá avaliar a sua severidade realizará a investigação e análise preliminar da situação reportada pelo usuário coletando subsídios. Após o chamado será pausado e encaminhado para a equipe técnica especializada do TJCE;

2.16.7.3.3.3. Excepcionalmente a equipe técnica do TJCE poderá autorizar à CONTRATADA a abertura do chamado para o serviço de Sustentação em casos em que a severidade tenha sido previamente informada pelo TJCE. Nesse caso, o chamado será pausado até o retorno do serviço de Sustentação.

2.16.7.3.4. Ao receber os chamados escalonados pelas equipes técnicas do TJCE, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de prorrogação de prazo ou recategorização do chamado;

2.16.7.3.4.1. Em caso de prorrogação de prazo, a CONTRATADA solicitará formalmente ao TJCE apresentando justificativa do pedido, dentro do prazo previsto;

2.16.7.3.4.2. Em caso de recategorização a CONTRATADA deverá adequar para a severidade correta e comunicar ao TJCE;

2.16.7.3.4.2.1. O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA formalizar o pedido e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o TJCE formalizar sua decisão.

2.16.7.3.4.2.2. O TJCE poderá indeferir os pedidos de prorrogação de prazo.

2.16.7.3.4.2.3. Caso haja conflito nas recategorizações realizadas ou nos pedidos de prorrogação de prazo entre a CONTRATADA e a equipe de nível 1 do TJCE, os chamados serão direcionados para a equipe técnica especializada do TJCE para parecer final.

2.16.7.3.4.3. Em não havendo a necessidade de recategorização ou prorrogação de prazo, a CONTRATADA deverá prosseguir com o atendimento do chamado obedecendo ao Acordo de Nível de Serviços definido no Item 2.16.8 da data e do horário em que a CONTRATADA formalizar o pedido e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o TJCE formalizar sua decisão.

2.16.7.3.4.4. O TJCE poderá indeferir os pedidos de prorrogação de prazo.

2.16.7.3.4.5. Caso haja conflito nas recategorizações realizadas ou nos pedidos de prorrogação de prazo entre a CONTRATADA e a equipe de nível 1 do TJCE, os chamados serão direcionados para a equipe técnica especializada do TJCE para parecer final.

2.16.7.3.4.6. Em não havendo a necessidade de recategorização ou prorrogação de prazo, a CONTRATADA deverá prosseguir com o atendimento do chamado obedecendo ao Acordo de Nível de Serviços definido no Item 2.16.8.

2.16.7.4. Nível mínimo de serviço do Atendimento

2.16.7.4.1. O tempo de atendimento será contabilizado em horas úteis, no período constante do item 2.16.2 em dia de expediente forense.

2.16.7.4.2. Caso seja detectada a insuficiência na resolução do chamado ou o não atendimento da demanda descrita, ele deverá ser rejeitado pelo demandante, não sendo contabilizado como resolvido nos prazos definidos para cada indicador, retornando para atendimento e sua contagem de tempo continuará a partir do rejeite.

2.16.7.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar os relatórios contendo os resultados da apuração de todos os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço exigidos para análise da gestão e fiscalização do contrato, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

2.16.7.4.4. Os relatórios de indicadores de atendimento devem considerar demandas respectivas ao mês de sua abertura, independente da data de sua resolução ou fechamento.

2.16.7.4.5. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela fiscalização do contrato poderá configurar falta grave, para qual serão aplicadas as sanções previstas no Contrato/Termo de Referência, nos normativos e nas legislações vigentes.

2.16.7.4.6. Assim, os indicadores de atendimento que deverão ser acompanhados durante a execução contratual e suas respectivas metas de atendimento (percentuais mínimos aceitáveis) foram discriminados na tabela Indicadores de Atendimento.

2.16.7.4.7. A CONTRATADA sofrerá redução de 0,002% (dois milésimos de ponto percentual), sobre o valor da fatura a cada 1 (um) ponto, limitando-se a 5% (cinco pontos percentuais) ao mês.

2.16.7.4.8. TABELA DE INDICADORES DE ATENDIMENTO

Indicador	Fórmula de cálculo	Aferição	Unidade de Medida	Meta Exigida	Pontos de Redução
Índice de resolução de chamados em até 11 horas úteis do seu recebimento.	Total de chamados resolvidos em até 11 horas úteis do seu recebimento (mês) / Total de chamados recebidos (mês) X 100	Ferramenta de gestão de chamados.	%	$\geq 30\%$	300
Índice de resolução de chamados em até 22 horas úteis do seu recebimento.	Total de chamados resolvidos em até 22 horas úteis do seu recebimento (mês) / Total de chamados recebidos (mês) X 100	Ferramenta de gestão de chamados.	%	$\geq 50\%$	350

Índice de resolução de chamados em até 33 horas úteis do seu recebimento.	Total de chamados resolvidos em até 33 horas úteis do seu recebimento (mês) / Total de chamados recebidos (mês) X 100	Ferramenta de gestão de chamados.	%	$\geq 70\%$	400
Índice de resolução de chamados em até 44 horas úteis do seu recebimento.	Total de chamados resolvidos em até 44 horas úteis do seu recebimento (mês) / Total de chamados recebidos (mês) X 100	Ferramenta de gestão de chamados.	%	$\geq 80\%$	450
Índice de resolução de chamados em até 55 horas úteis do seu recebimento.	Total de chamados resolvidos em até 55 horas úteis do seu recebimento (mês) / Total de chamados recebidos (mês) X 100	Ferramenta de gestão de chamados.	%	$\geq 95\%$	500

2.16.7.4.8.1. O quantitativo de chamados/mês equivale ao definido na Ordem de Serviço; em caso de extrapolar esse quantitativo em mais de 10%, não será aplicado redutor para os chamados excedentes, que não serão considerados para os fins da Tabela de Indicadores de Atendimento.

2.16.8. NMS –nível de serviço para o serviço de Apoio Técnico à Solução.

2.16.8.1. Excepcionalmente, eventuais atrasos poderão ser justificados para fins de avaliação pelo TJCE e, se procedente, aprovação.

2.16.8.2. Eventuais pedidos de prorrogação de prazo deverão ser feitos antes do vencimento do chamado; o TJCE poderá reprovar o pedido de prorrogação, caso não concorde.

- 2.16.8.3. Em caso de chamados suspensos, paralisados, por motivos de responsabilidade do TJCE, deverão ser assumidos outros chamados, de forma a manter o total de chamados simultâneos estipulados.

2.16.9. Monitoramento e Gestão dos Serviços

- 2.16.9.1. A CONTRATADA deverá realizar a gerência, o monitoramento e a coordenação do atendimento dos chamados;

- 2.16.9.2. Principais atividades a serem executadas:

- 2.16.9.2.1. Manter atualizados os relatórios com o rol e status dos chamados e dos serviços em andamento e demais relatórios de aferição de níveis de serviço, alocação e apropriação de esforço;
- 2.16.9.2.2. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 2.16.9.2.3. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários e as usuárias quando a situação requerer;
- 2.16.9.2.4. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais do serviço de atendimentos;
- 2.16.9.2.5. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 2.16.9.2.6. Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do serviço de atendimentos;
- 2.16.9.2.7. Auxiliar na identificação e registro de problemas, e na associação entre problemas e os incidentes relacionados;
- 2.16.9.2.8. Informar imediatamente Equipe Gestora do contrato junto ao CONTRATANTE a ocorrência de incidentes e problemas críticos, inclusive quando necessitarem de tratativa com setores do CONTRATANTE que afetem regras de negócios e procedimentos cartorários ou administrativos. Para esses casos, a CONTRATADA deverá informar eventual solução de contorno e seu prazo de conclusão;

- 2.16.9.2.9. Acompanhar os serviços no que concerne às atividades de gestão de chamados, percepções relativas aos chamados, contribuindo com a melhoria de seus processos e da qualidade da sua prestação de serviço;
- 2.16.9.3. O serviço de monitoramento e gestão dos serviços deverá ser disponível durante o período diário de execução das atividades no horário padrão.
- 2.16.9.4. O perfil dos colaboradores alocados para executarem o monitoramento e gestão dos serviços deverá corresponder, no mínimo, a escolaridade mínima superior devidamente reconhecido no MEC, em Administração, Direito, Processamento de Dados, Ciências da Computação, Análise de Sistemas ou similar, ou qualquer curso com pós-graduação em tecnologia da informação, experiência mínima de dois anos em gestão de serviços terceirizados e formação mínima de 40 horas no sistema SAJ. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação referente ao perfil para compor a qualificação técnico-profissional.
- 2.16.10. Oficialização da demanda por meio da Ordem de Serviço “OS”
- 2.16.10.1. A execução dos serviços será sempre precedida da emissão, pelo TJCE, da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços, prazo para a execução do serviço, outras informações julgadas necessárias;
- 2.16.10.2. A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 2.16.10.3. As Ordens de Serviço para o início da prestação dos serviços serão emitidas no primeiro dia útil de vigência do contrato ocasião em que a CONTRATADA iniciará sua execução.
- 2.16.10.4. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;
- 2.16.10.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;

2.16.10.6. O controle da execução dos serviços se dará em 3 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a “Ordem de Serviço – OS” é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TJCE, e mensalmente – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela CONTRATADA e atesto dos mesmos por responsáveis do TJCE;

2.16.10.7. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.

2.16.10.8. O TJCE poderá cancelar ou substituir as Ordens de Serviço emitidas por meio de comunicação formal à CONTRATADA, considerando os prazos de vigência definidos nos itens 2.16.3.2.1 e 2.16.4.1.

2.17. PROTOCOLAÇÃO ELETRÔNICA

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

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

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

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

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

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

2.17.2. Prazo para atendimento

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

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

2.17.3. Documentação comprobatória dos serviços de protocolação eletrônica

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

- 2.17.3.1.1. Período referência;
- 2.17.3.1.2. Início da contagem;
- 2.17.3.1.3. Fim da contagem;
- 2.17.3.1.4. Número do primeiro recibo;
- 2.17.3.1.5. Número do último recibo;
- 2.17.3.1.6. Carimbos emitidos;
- 2.17.3.1.7. Média de protocolação por hora.

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

2.17.4. NMS –nível mínimo de serviço para o serviço de Protocolação Eletrônica

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

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

2.17.4.3. A CONTRATADA não será penalizada, em função de indisponibilidades do serviço, caso fique evidenciado que a ocorrência se originou de problemas técnicos por parte da infraestrutura do TJCE (exemplo: impossibilidade de realizar a sincronização do relógio do equipamento utilizando o protocolo NTP), dano ao equipamento por inadequação técnica de operação, falhas provenientes do ambiente físico de instalação (energia elétrica, outros equipamentos, etc.), tentativa de manutenção por terceiros ou tentativa de acesso ao interior do equipamento.

2.18. Bens e Serviços que Compõem a Solução

1. Serviços de sustentação				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 145.908,29	R\$ 1.750.899,48
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 15.052,97	R\$ 180.635,64
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 4.722,47	R\$ 56.669,64
TOTAL				R\$ 1.988.204,76

2. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	444.000,00	5.328.000,00
Gravação de audiência	Mês	12	5.000,00	60.000,00
Banco de Julgados	Mês	12	00,00	00,00
TOTAL				R\$ 5.388.000,00

3. Serviço de apoio técnico à Solução				
Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Suporte ao usuário	Chamados usuários	1.300	R\$ 219,19	R\$ 3.419.364,00
Suporte à área técnica	Chamados simultâneos	13	R\$ 28.361,35	R\$ 4.424.370,60
TOTAL				R\$ 7.843.734,60

4. Protocolação Eletrônica				
Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Protocolação eletrônica	Mês	12	R\$ 26.141,61	R\$ 313.699,32
TOTAL				R\$ 313.699,32

5. Serviços sob demanda				
Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Banco de Pontos por Função	PPF	1.000	R\$ 2.200,23	R\$ 2.200.230,00
TOTAL				R\$ 2.200.230,00

2.18.1. Desta forma, o fornecimento identificado para suprir a necessidade objeto deste estudo se relaciona diretamente com a atividade fim do TJCE, pois diz respeito a estabilidade, a continuidade operacional e o adequado funcionamento das atividades jurisdicionais e administrativas vinculadas à plataforma SAJ, enquanto os processos aguardam a migração para o Pje, que é essencial para a prestação dos serviços atribuídos ao TJCE.

2.18.2. Considerando a migração para o Pje, os serviços de Sustentação e Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional sofrerão redução, observando os seguintes marcos temporais referentes ao uso do sistema SAJ:

- a) O sistema SAJ deixou de ser utilizado para fins de peticionamento inicial, o que caracteriza não ingresso de novas ações pelo sistema (situação atual no momento da assinatura do contrato), mas continua sendo utilizado para tramitação de processos legados;
- b) O sistema SAJ deixará de ser utilizado para peticionamentos intermediários, ou seja, com migração individual ou em lotes dos processos legados;
- c) A migração do sistema SAJ foi considerada concluída pelo TJCE, à exceção de processos já finalizados/conclusos e casos pontuais ainda pendentes;
- d) O sistema SAJ deixa de ser utilizado, ficando apenas para eventual consulta ou conferência de eventual inconsistência de migração.

2.18.2.1. O TJCE comunicará à CONTRATADA formalmente quando o marco for atingido. No mês subsequente a comunicação os valores dos serviços serão reduzidos, conforme tabela abaixo:

2.18.2.1.1. Marco “b” - O sistema SAJ deixará de ser utilizado para petições intermediários:

1. Serviços de sustentação				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 132.546,98	R\$ 1.590.563,76
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
TOTAL				R\$ 1.590.563,76

2. Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 444.000,00	R\$ 5.328.000,00
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
TOTAL				R\$ 5.388.000,00

2.18.2.1.2. Marco “c” - A migração do sistema SAJ foi considerada concluída pelo TJCE

Serviços de sustentação				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 49.705,12	R\$ 596.461,44
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
TOTAL				R\$ 596.461,44

Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional				
Módulo	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Módulo Principal (PG, SG e e-SAJ)	Mês	12	R\$ 304.000,00	3.648.000,00
Gravação de audiência	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
Banco de Julgados	Mês	12	R\$ 00,00	R\$ 00,00
TOTAL				R\$ 3.648.000,00

2.18.2.1.3. Marco “d” - O sistema SAJ deixa de ser utilizado

Serviços de sustentação simplificada

Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Sustentação simplificada	Mês	12	R\$ 86.000,00	R\$ 1.032.000,00
TOTAL				R\$ 1.032.000,00

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Justificativa para inexigibilidade.

- 3.1.1. As licenças da solução de gestão fornecida pela CONTRATADA são de propriedade do TJCE e atendem aos requisitos funcionais e não-funcionais necessários para permitir a gestão integrada dos processos e documentos em meio físico e eletrônico. Os serviços de sustentação, garantia de evolução tecnológica e funcional, apoio técnico à Solução, protocolação eletrônica e serviços sob demanda são de prestação continuada.
- 3.1.2. O TJCE detém os códigos-fonte dos sistemas que deverão ser periodicamente atualizados pela CONTRATADA, porém para execução dos serviços de suporte e desenvolvimento não basta apenas possuir acesso aos códigos-fonte. Torna-se necessário conhecimento detalhado de todos os requisitos e regras de negócio implementados, possuir e manter a documentação técnica da construção dos sistemas e conhecer profundamente a área de atuação do Poder Judiciário.
- 3.1.3. A empresa Softplan Planejamento e Sistema LTDA é a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais dos sistemas adquiridos pelo TJCE, conforme certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), portanto, além de possuir o domínio técnico para manter e suportar todas as funcionalidades dos sistemas, detém grande conhecimento do funcionamento das justiças estaduais, incluindo suas especificidades, integrações com outros órgãos, instituições e operadores do direito. A Softplan possui conhecimento exclusivo das regras de negócio e banco de dados, imprescindíveis ao desenvolvimento dos sistemas, assim os serviços de suporte e manutenção prestados pela Softplan teriam o benefício da agilidade e eficiência, portanto a expertise da empresa é imprescindível ao desenvolvimento do sistema utilizado pelo TJCE. Ademais os direitos autorais do sistema impedem que outras prestadoras de serviço possam ter acesso ao código-fonte do sistema, permitido somente aos servidores efetivos do TJCE, restrição esta contratualmente consignada no momento do fornecimento do código-fonte.

- 3.1.4. Em observância à orientação do acórdão 1532/2026 Plenário, entende-se que hoje existe uma dependência tecnológica da solução promovida pela Softplan, inclusive, é demonstrada na análise comparativa de custos a estimativa para a solução, porém a dependência será reduzida com a transição dos processos do SAJ para o PJE até haja a descontinuidade do primeiro.
- 3.1.5. A solução de gestão fornecida pela Softplan possui milhares de requisitos técnicos implementados e alto nível de especialização, fruto de análise ao longo de mais de 30 anos das necessidades do Poder Judiciário de vários estados. A solução de gestão processual está presente em outros seis tribunais, permitindo trocas de experiência e evolução contínua das funcionalidades disponibilizadas pelos sistemas.
- 3.1.6. O Poder Judiciário não possui funcionários e recursos técnicos para assumir o suporte e desenvolvimento dos sistemas devido ao alto grau de complexidade dos mesmos. A constante evolução da infraestrutura de tecnologia da informação (banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais), customizações, alterações de rotinas de trabalho, alterações na legislação, regulamentações do Conselho Nacional de Justiça, dentre outras demandas exigem equipe técnica dedicada e extremamente especializada com conhecimento profundo dos sistemas para garantir o correto funcionamento da solução.
- 3.1.7. Devido ao fato de a Softplan ser a desenvolvedora da solução, além de detentora da tecnologia e do conhecimento adquiridos durante todos os mais de 30 anos em que realiza o trabalho de virtualização dos tribunais de justiça estaduais, torna-se inviável, técnica e economicamente, este Tribunal assumir a realização dos serviços de suporte e manutenção da solução, pois seria necessário grande dispêndio de recursos para capacitar sua equipe, além de demandar bastante tempo, o que certamente causaria a descontinuidade da utilização dos sistemas. Da mesma forma, mostra-se inviável a instauração de procedimento licitatório para a contratação destes serviços, tendo em vista que qualquer outra empresa, que não a Softplan, não teria acesso ao código-fonte do sistema impossibilitando sua manutenção, além de que não deter a tecnologia e a experiência com esta solução de alta complexidade.
- 3.1.8. Considerando que vários módulos dos sistemas estão em plena utilização e contém o inteiro teor dos processos digitais, uma paralisação dos mesmos em virtude de erros ou quaisquer outras situações anômalas causaria a total indisponibilidade de acesso aos autos processuais, trazendo como consequência a interrupção de toda a prestação jurisdicional. Como a Softplan detém o conhecimento dos sistemas, bem como da infraestrutura

necessária para sua execução, a contratação da referida empresa garante ao Poder Judiciário a resolução célere dos incidentes, permitindo a contínua prestação dos serviços. Qualquer outra empresa ou a equipe própria do TJCE demandaria um tempo considerável para entender e solucionar os incidentes, causando enorme impacto para toda a sociedade, com a descontinuidade na utilização dos sistemas. Ademais, no quadro atual, a própria Secretaria de Tecnologia do Tribunal não estaria apto a desempenhar essas atividades, haja vista o número insuficiente de servidores ali lotados.

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

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

possui gerenciamento centralizado, garantindo seu permanente alinhamento às diretrizes estabelecidas e gerando maior entrosamento e colaboração entre todos os envolvidos.

- 3.1.11. Embora o Processo Judicial Eletrônico (PJe) já tenha sido implantado para a distribuição de novos processos em todas as competências, a conclusão da migração do acervo processual legado ainda demandará período adicional de execução, em razão da necessidade de assegurar a conversão íntegra das informações e a continuidade do acesso aos autos, inclusive em relação aos processos arquivados.
- 3.1.12. Atualmente, parcela relevante da atividade jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará ainda depende do adequado funcionamento do SAJ, seja em razão da existência de processos em tramitação na plataforma, seja pela necessidade de consulta permanente a informações processuais históricas, documentos, movimentações, registros e atos processuais não migrados para o ambiente do PJe. A indisponibilidade desses dados comprometeria não apenas a condução regular dos feitos ainda vinculados ao sistema, mas também o acesso a informações essenciais para o julgamento de processos em curso, cumprimento de determinações judiciais, análise de antecedentes processuais, expedição de certidões e atendimento de demandas internas e externas.
- 3.1.13. Nesse contexto, o acesso aos processos eletrônicos mantidos através da solução SAJ permanecerá indispensável durante a fase de transição, sendo necessária uma nova solução que garanta o regular funcionamento das unidades judiciárias e a conclusão segura e definitiva da migração dos processos ainda tramitando na plataforma. A solução deve assegurar a preservação da integridade, disponibilidade e acessibilidade do acervo processual eletrônico ainda não migrado, evitando riscos de perda de informações, interrupção de fluxos de trabalho e comprometimento da continuidade dos serviços judiciais. Essas circunstâncias impõem a adoção tempestiva das medidas necessárias para garantir a continuidade operacional para acesso e movimentação dos processos eletrônicos e evitar qualquer risco de descontinuidade na prestação jurisdicional, durante o período de transição tecnológica e de conclusão da migração do acervo processual legado para o Pje.
- 3.1.14. Embora existam no mercado outras soluções de ERP, que oferecem soluções tecnológicas, especializadas em automação de processos, atualmente, o TJCE utiliza a solução de prestação exclusiva da Softplan. Existe uma interdependência entre as atividades do TJCE e a solução promovida pela empresa, sob pena de comprometimento das atividades finalísticas. Ressaltando que a dependência tecnológica da solução será

reduzida até a total extinção ao longo do tempo com a migração total dos processos para o PJE.

3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

3.2.1. Esta demanda se relaciona a manutenção da capacidade de atendimento de processos que ainda estão tramitando no sistema SAJ, de maneira digital, permitindo a sua eventual migração para o PJe, de modo que se mostra aderente ao Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Ceará e ao Desdobramento Estratégico de Tecnologia da Informação/Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2026, atendendo aos seguintes objetivos:

ID	Objetivo Estratégico Institucional	ID	Objetivo Tecnologia da Informação
01	Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital.	01	OKR 5 - Implementar e consolidar a arquitetura de integração corporativa para garantir soluções de TIC integradas, padronizadas e escaláveis
02	Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação.	02	OKR 6 - Aprimorar os mecanismos de segurança da informação, ampliando a proteção de acesso aos sistemas sensíveis por meio de autenticação robusta
03	Prover soluções de TIC inovadoras e integradas para a transformação digital.	03	OKR 8 - Aprimorar a governança dos processos de desenvolvimento, assegurando documentação atualizada, padronizada e acessível

Resultados – Chaves (KRs)

KR5.1. Disponibilizar 100% da arquitetura do barramento de integrações até dezembro de 2026.

KR6.1. Aplicar MFA em 100% dos sistemas sensíveis até dezembro de 2026.

KR8.1. Manter 100% da documentação dos processos de desenvolvimento atualizada até dezembro de 2026.

3.2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [2026], Trata-se de demanda prevista no PAC vigente, sob o código RDP-SETIN-2026-14, na seguinte descrição: Contratação de empresa visando a execução continuada de serviços especializados para o sistema integrado de gestão de processos judiciais físicos e digitais de primeira instância e segunda instâncias, denominado Sistema de Automação da Justiça – SAJ.

3.2.3. Faz-se ainda imbuir que o movimento de evolução do modelo de TIC do TJCE alinha-se às melhores práticas de governança de TI, especialmente ao adotar critérios, métricas e controles mais rigorosos de mensuração dos serviços prestados.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. As quantidades estimadas da demanda encontram-se detalhadas no Estudo Técnico Preliminar.

3.4. Parcelamento da solução de TIC

3.4.1. Avaliando a possibilidade e a pertinência do parcelamento do objeto para atendimento da necessidade, considerou-se que o parcelamento não se aplica, considerando que há somente uma solução viável, conforme justificativa apresentada no item 3.1.

3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados

3.5.1. Assegurar a continuidade da prestação jurisdicional durante o período de transição para o PJe, garantindo a sustentação dos processos ainda vinculados ao SAJ e o acesso permanente às informações processuais não migradas.

3.5.2. Manter elevados níveis de funcionamento da plataforma, reduzindo a ocorrência de indisponibilidades que possam impactar o funcionamento das unidades judiciais e administrativas.

- 3.5.3. Preservar a estabilidade operacional da solução, minimizando falhas críticas, interrupções de serviço e degradações de desempenho que comprometam a execução das atividades institucionais.
- 3.5.4. Garantir desempenho adequado da plataforma, assegurando tempos de resposta compatíveis com as necessidades operacionais dos magistrados, servidores e usuários externos.
- 3.5.5. Promover a evolução tecnológica necessária da solução, assegurando conformidade com a legislação vigente, normativos institucionais e Resoluções do CNJ.
- 3.5.6. Assegurar atendimento tempestivo às demandas de suporte técnico, manutenção corretiva e tratamento de incidentes, reduzindo o tempo de resolução de problemas e seus impactos operacionais.
- 3.5.7. Preservar os níveis de produtividade e eficiência das unidades judiciárias e administrativas, evitando atrasos, retrabalho e interrupções nos fluxos de trabalho suportados pela plataforma.
- 3.5.8. Viabilizar a conclusão segura da migração para o PJe, assegurando a integridade das informações processuais, a rastreabilidade dos dados migrados e a continuidade dos serviços durante todo o período de transição.
- 3.5.9. Diminuir a dependência tecnológica de uma solução prestada por uma única empresa

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A **CONTRATADA** deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com objeto deste Termo de Referência.
- 4.2. Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços.
- 4.3. A **CONTRATADA** deve alocar nas atividades somente trabalhadores com vínculos formais e necessariamente segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.
- 4.4. A **CONTRATADA** deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas e prevenção de riscos e acidentes de trabalho;

- 4.5. Nos casos de atividades, ou parte delas, controladas ou de exercício mediante autorização prévia, caberá à **CONTRATADA** a regularização e obtenção de respectiva(s) licença(s) ou registro(s);
- 4.6. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:
- 4.6.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/MDHC/MIR nº 18 de 13/09/2024;
- 4.6.2. Não ter sido condenada, a **CONTRATADA** ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105;
- 4.7. A **CONTRATADA** deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei no 8.213/1991.

4.8. Requisitos de negócio

- 4.8.1. Diante das necessidades que o negócio precisa em relação aos sistemas e solução de informações do TJCE, destaca-se os seguintes recursos e funcionalidades a serem atendidos:
- 4.8.2. A solução de gestão integrada provida pelo Sistema de Automação da Justiça (SAJ) está sendo executada através do Contrato Nº 32/2021, cuja vigência encerra em 10 de agosto de 2026, sem possibilidade de nova prorrogação contratual.
- 4.8.3. Atualmente, o Poder Judiciário possui expressivo volume de processos em tramitação nos diversos sistemas que compõem a solução SAJ de virtualização processual, com especial relevância para aqueles vinculados à competência criminal, além de significativo acervo de processos arquivados que demandam acesso recorrente em diferentes situações.
- 4.8.4. Os processos eletrônicos necessitam obrigatoriamente de um sistema que os suportem, portanto, a solução onde os processos estão vinculados, armazenados e manipulados deve ser provida até que seja possível migrar para outra plataforma. Está em execução o projeto estratégico que trata de “Expandir o PJe como sistema judicial único em todas as competências do Poder Judiciário”.

- 4.8.5. Este cenário traz uma responsabilidade ainda maior para os serviços de manutenção da Tecnologia da Informação, uma vez que quaisquer falhas passam a ter impactos relevantes. Tal preocupação não se refere unicamente à manutenção permanente dos sistemas em uso pelos magistrados e servidores do Poder Judiciário, mas também a aplicabilidade de celeridade, eficiência e qualidade na manutenção dos serviços atualmente prestados pelo portal e-SAJ, disponibilizado aos operadores do direito e partes interessadas nos processos, tornando-se necessário o atendimento aos quesitos de disponibilidade permanente de manutenções e evoluções tecnológicas, visando seu pleno e eficiente funcionamento.
- 4.8.6. Ademais, eventual paralisação da prestação dos serviços, além de desconsiderar os recursos públicos já empregados para essa finalidade, acarretaria significativo comprometimento das atividades desenvolvidas pelas varas e gabinetes que já operam com processos eletrônicos em regular tramitação, com potencial impacto na continuidade, eficiência e celeridade da prestação jurisdicional.
- 4.8.7. Assim os serviços atinentes à virtualização deste Poder devem ser prestados de forma continuada visando à configuração dos fluxos de trabalho relacionados ao processo judicial digital (primeira e segunda instância) e customização dos sistemas para atender as características específicas do TJCE.

4.9. Requisitos de capacitação

- 4.9.1. Deverão os profissionais receberem capacitações técnicas e comportamentais pela **CONTRATADA** para as atividades a serem desenvolvidas, podendo ainda receberem treinamentos de ambientação e conhecimentos específicos de particularidades do TJCE, por este promovidos.
- 4.9.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;
- 4.9.3. As capacitações técnicas abrangerão conhecimentos específicos relacionados às atividades desempenhadas pelos empregados da **CONTRATADA**, com o objetivo de atualizá-los sobre práticas, normas, regulamentos e avanços relevantes em suas respectivas áreas de atuação.
- 4.9.4. As capacitações comportamentais visam o desenvolvimento de habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança, gestão do tempo, entre outras

competências relacionadas ao desempenho profissional e à interação com colegas e usuários.

4.9.5. As capacitações serão realizadas pela **CONTRATADA** de forma habitual e de forma comprovável ao TJCE, podendo este propor ou acrescentar formações relacionadas às atividades.

4.10. Requisitos legais

4.10.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Resolução CNJ nº 468/2022 e suas atualizações, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.10.2. Além dessas referências normativas, devem também ser observados os ditames da Lei nº 11.419/2006 dispõe sobre a informatização do processo judicial, conceituando o processo eletrônico como um conjunto de atos processuais produzidos, transmitidos, armazenados e gerenciados em meio digital, dispensando ou reduzindo a utilização de documentos físicos e permitindo a tramitação integral do processo por sistemas informatizados.

4.11. Requisitos de manutenção

4.11.1. Devido às características da solução, há necessidade de garantia e realização de manutenções, sendo atendida pelo serviço de Garantia de Evoluções Tecnológicas e Funcionais pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade e operacionalidade integral da solução;

4.12. Requisitos temporais

4.12.1. A execução dos serviços deverá ser efetivada de acordo com o especificado para cada um dos serviços no item 2 – Descrição da Solução de TIC, sendo prestação dos serviços iniciada na data de início da vigência do contrato.

4.13. Requisitos de segurança da Informação

4.13.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do TJCE, que estabelece:

4.13.2. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios 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;

4.13.3. 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;

4.13.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe do serviço de suporte técnico personalizado, a assinatura do Anexo VII – Termo de ciência, bem como a assinatura do Anexo VIII – Termo de compromisso, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

4.14. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.14.1. Os equipamentos deverão observar integralmente os requisitos de arquitetura tecnológica descritos no Anexo IV – Periféricos Homologados e Anexo VI - Instalação do SAJ e documentação técnica do ambiente computacional.

4.15. Requisitos de garantia e Manutenção

4.15.1. A CONTRATADA deverá garantir o suporte, manutenção e sustentação dos serviços durante a execução do contrato, conforme definido neste Termo de Referência.

4.16. Requisitos de qualificação profissional

4.16.1. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com conhecimento no sistema SAJ para atuação no atendimento às demandas. A qualificação específica para os serviços de apoio técnico à solução definidos no item 2.16.9.4.

4.17. Outros requisitos aplicáveis

4.17.1. Requisitos de sustentabilidade

- 4.17.1.1. Além dos parâmetros específicos de sustentabilidade intrinsecamente vinculados ao tipo de objeto contratual, a **CONTRATADA** deve estar em conformidade com exigências que fomentem a adoção de boas práticas destinadas a otimizar o uso de recursos, reduzir a incidência de desperdícios, mitigar a poluição e considerar atentamente as preocupações de cunho social.
- 4.17.1.2. Estes critérios englobam:
 - 4.17.1.2.1. Treinamento e capacitação periódicos dos empregados, com foco em boas práticas de redução de desperdícios, poluição e considerações sociais, visando ao desenvolvimento sustentável.
- 4.17.1.3. Dessa forma, a **CONTRATADA** não apenas se compromete com a sustentabilidade ambiental, mas também com o bem-estar da sociedade, cumprindo requisitos que abrangem tanto aspectos ecológicos quanto sociais.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades do TJCE

- 5.1.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado, comunicando à empresa CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços;
- 5.1.2. Prestar às informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto do contrato;
- 5.1.3. Solicitar à CONTRATADA os esclarecimentos que julgar necessários quanto à execução dos serviços, que deverão ser prestados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos;
- 5.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por representante designado pela autoridade competente, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o qual deverá registrar as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, bem como comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA, prestando os esclarecimentos necessários e determinando prazo para a correção das falhas;
- 5.1.5. Exercer a fiscalização e supervisão dos serviços prestados, por servidores designados, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de

acordo com as condições e exigências especificadas;

- 5.1.6. Comunicar, oficialmente, à empresa, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;
- 5.1.7. Emitir ordem de execução de serviços necessários, numeradas em sequência e assinadas pelo fiscal do contrato ou substituto legal;
- 5.1.8. Definir e/ou validar e alimentar os dados de apoio (cadastros básicos) necessários à operacionalização dos sistemas;
- 5.1.9. Operar e gerenciar o sistema durante a etapa de suporte técnico e manutenção;
- 5.1.10. Permitir o acesso controlado do pessoal da CONTRATADA às suas instalações, mediante prévia autorização do TJCE, para que possa executar os serviços de sua responsabilidade, respeitadas, porém as normas de segurança do TJCE;
- 5.1.11. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato dos serviços ou que produza complicações para a fiscalização, ou ainda, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- 5.1.12. Exigir, a qualquer momento, a apresentação dos documentos que comprovem a manutenção, durante toda a execução do contrato, das Regularidades Fiscal e Trabalhista e demais qualificações técnicas exigidas para a celebração do contrato.
- 5.1.13. Acompanhar, quando possível, os serviços durante sua execução pela CONTRATADA;
- 5.1.14. Responsabilizar-se pelas rotinas e aplicativos próprios ou de terceiros que façam leitura ou coleta de dados a partir da base de dados do SAJ;
- 5.1.15. Adequar tais rotinas ou aplicativos sempre que houver alterações na modelagem do banco de dados ou em tabela de dados promovidos pela CONTRATADA, inerentes a execução dos serviços.
- 5.1.16. Impedir que terceiros, que não seja a empresa CONTRATADA, efetuem os serviços prestados, ressalvadas as situações autorizadas neste instrumento;
- 5.1.17. Analisar, aprovar, liberar ou rejeitar os documentos técnicos apresentados pela

CONTRATADA;

5.1.18. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção no prazo de atendimento, de acordo com o grau de severidade do erro, contados da abertura do chamado técnico para registro da indisponibilidade do serviço, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pelo TJCE;

5.2. Deveres e responsabilidades da contratada

5.2.1.A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações constantes no contrato, seus anexos e na sua proposta, assumindo os seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.1.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contratados, de acordo com os padrões exigidos pelo TJCE, nos termos deste Termo de Referência e da legislação vigente;

5.2.1.1.1. A CONTRATADA estará isenta de responsabilidade nos casos em que o TJCE realizar atividades que venham a causar danos ou alterar o comportamento e/ou funcionamento do SAJ, descrito no Anexo I.

5.2.1.1.2. Não estão compreendidos na responsabilidade da CONTRATADA, e serão pagos à parte, na modalidade sob demanda, os seguintes serviços:

5.2.1.1.2.1. Correções de erros provenientes de acidentes ou negligência de operação e uso indevido do SAJ;

5.2.1.1.2.2. Recuperação de arquivos de dados, se possível, provocado por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica e erros em programas específicos do TJCE;

5.2.1.1.2.3. Por tentativa de reparo, alteração ou melhoria, de pessoa não autorizada pela CONTRATADA;

5.2.1.1.2.4. Falhas decorrentes de energia elétrica e outras causas externas.

5.2.1.2. Selecionar, contratar, remunerar, treinar e preparar rigorosamente a mão-de-obra necessária à prestação dos serviços objeto deste ajuste, ficando sob sua responsabilidade o gerenciamento técnico e administrativo desses recursos humanos;

5.2.1.3. Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, conforme exigência legal, ficando estabelecido que os empregados da CONTRATADA não possuem nenhum vínculo

trabalhista com o TJCE e que a inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos especificados nesta alínea não transferem ao TJCE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderão onerar o objeto deste Termo de Referência ou restringir a regularização dos serviços;

- 5.2.1.4. Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, assistência médica e de pronto socorro de seus empregados;
- 5.2.1.5. Providenciar, às suas expensas os seguros de risco, de responsabilidade civil, transporte, vida, próprios e obrigatórios decorrentes de norma específica e de sua responsabilidade;
- 5.2.1.6. Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos para evitar interrupção indesejada dos mesmos;
- 5.2.1.7. Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto ao TJCE sobre os serviços e demais assuntos pertinentes ao presente Termo de Referência;
- 5.2.1.8. Prestar os serviços de apoio técnico à Solução, presencial e à distância, de segunda a sexta feira, exceto feriados, mantendo canais de comunicação abertos com o TJCE, tais como: e-mail, telefone, site com possibilidade de abertura de chamados técnicos;
- 5.2.1.9. Manter, durante a vigência do Contrato e suas possíveis prorrogações, a sua Regularidade Fiscal e Trabalhista, apresentando sempre que exigido, os comprovantes destas regularidades;
- 5.2.1.10. Adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e empregar materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade;
- 5.2.1.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TJCE;
- 5.2.1.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento por parte dos seus empregados das normas disciplinares determinadas pelo TJCE;
- 5.2.1.13. Noticiar o TJCE, por escrito, de todas as ocorrências que possam vir embarçar os serviços contratados;
- 5.2.1.14. Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo TJCE;
- 5.2.1.15. Acatar a fiscalização do TJCE levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente,

comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

- 5.2.1.16. Responder por danos e desaparecimento de bens materiais e avarias, inclusive os equipamentos acessórios, causados por seus empregados, preposto, não se eximindo ou transferindo a sua responsabilidade ao TJCE, desde que fique comprovada sua responsabilidade, de acordo com os Arts. 119 e 120 da Lei nº 14.133/202;
- 5.2.1.17. Os prejuízos ou danos causados pelos seus funcionários aos bens móveis, imóveis, equipamentos e utensílios do TJ/CE, após comunicação formal do Fiscal do Contrato, deverão ser substituídos por materiais/bens idênticos ou recuperados quando possível, deixando-os em perfeito estado de conservação ou funcionamento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;
- 5.2.1.18. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJCE ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido.
- 5.2.2. Cumprir o contrato dentro do prazo estipulado, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na quantidade solicitada;
- 5.2.3. Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos, encargos/tributos, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, adicionais de insalubridade, periculosidade, taxas, taxas de administração, fretes, carga e descarga, seguros, deslocamentos de pessoal, embalagem, validade/e ou garantia, contribuições fiscais e parafiscais, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto;
- 5.2.4. Nomear um preposto qualificado, para representá-lo junto à fiscalização do TJCE, conforme Anexo XII – Termo de Nomeação de Preposto;
- 5.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou ao TJCE, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 5.2.6. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

O presente item estabelece as condições para a forma de execução da prestação do serviço objeto desta contratação, em consonância com a descrição da solução de TIC exposta no item 2 definida neste Termo de Referência.

As disposições aqui previstas complementam aquelas descrições, tratando sobre aspectos operacionais, técnicos e procedimentais necessários à adequada execução do objeto contratual, observadas as normas e diretrizes aplicáveis às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

6.1. Rotinas de execução

- 6.1.1.A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela **CONTRATADA**, denominado PREPOSTO.
- 6.1.2.A **CONTRATADA** designará formalmente o PREPOSTO da **CONTRATADA**, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de realizações contratuais, podendo a **CONTRATADA** nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.
- 6.1.3.As comunicações entre o TJCE e a **CONTRATADA** devem ser realizadas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica e concentradamente pelo representante legal da **CONTRATADA** ou preposto do contrato.
- 6.1.4.A fiscalização poderá ser efetivada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo.
- 6.1.5.A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará o cumprimento e exigirá que sejam cumpridas todas as exigências relacionadas à prestação do serviço, de modo a assegurar os melhores resultados para o TJCE.
- 6.1.6.A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade e condições da entrega e recebimento dos objetos, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 6.1.7.A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade dos objetos entregues em cotejo com as especificações deste Termo de Referência, devendo intervir para requerer à **CONTRATADA** a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.1.8. Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da **CONTRATADA**, para confrontar com a proposta e detalhamentos deste Termo de Referência em busca da conferência de adequação.

6.1.9. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.

6.1.9.1. Tratando-se de equipamentos, materiais, insumos ou quaisquer outros alcances fornecidos pelo TJCE para a realização das atividades, deverá a **CONTRATADA** avaliar a adequação dos mesmos e solicitar substituição, quando inadequados, não sendo admitido associar a falta de qualidade destes ao resultado dos serviços, vez que o conhecimento técnico mais apurado e responsabilidade pelas entregas finais de serviços são da **CONTRATADA**.

6.1.10. A fiscalização do TJCE anotar no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da **CONTRATADA** acompanhamento e participação nos registros e restando a **CONTRATADA** obrigada cumprir a exigência.

6.1.11. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de promover o sancionamento porventura cabível.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

6.2.1. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Emissão de Ordem de serviço	TJCE	CONTRATADA	Ordem de Serviço	Quando demandado pelo TJCE
02	Emissão de Nota de	TJCE	CONTRATADA	Nota de Empenho	Quando demandado

	Empenho				pelo TJCE
03	Registro das Reuniões realizadas entre o TJCE e a CONTRATADA	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Ata de Reunião	Sempre que houver reunião entre as partes
04	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	TJCE	CONTRATADA	Ofício	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
05	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	CONTRATADA/ TJCE	CONTRATADA/ TJCE	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário

6.2.2.Emissão de Ordem de serviço

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ordem de Serviço

Periodicidade: Quando demandado pelo TJCE

6.2.3.Emissão da Nota de Empenho

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA



Forma de Comunicação: Nota de Empenho

Periodicidade: Quando demandado pelo TJCE

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

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Destinatário: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ata de Reunião

Periodicidade: Sempre que houver reunião entre as partes

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

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Destinatário: CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ordem de Serviço

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

6.2.6.Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato

Emissor: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Destinatário: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ou CONTRATADA

Forma de Comunicação: Ata de Reunião

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

6.3. Manutenção de sigilo e normas de segurança

6.3.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.3.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, conforme definido no item 4.13. Requisitos de segurança da Informação.

6.4. Formas de transferência de conhecimento

6.4.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue descrito no Anexo VI – Instalação do SAJ e documentação técnica do ambiente computacional.

6.5. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.5.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

6.5.1.1. A CONTRATADA providenciará a devolução de quaisquer equipamentos disponibilizados a seus funcionários para exercício das atividades contratualmente estabelecidas.

6.5.1.2. A CONTRATADA deverá elaborar e executar um Plano de Transição, contendo a documentação atualizada, conforme Anexo VIII - Instalação do SAJ e documentação técnica do ambiente computacional, bem como a documentação e repasse referente as demandas não finalizadas até o final da vigência do contrato

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser

corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.3. Recebimento provisório

- 7.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo TJCE no ato de entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, com base no termo constante no Anexo XI - Termo de Recebimento Provisório, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.3.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
 - 7.3.2.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de conclusão dos serviços oriunda do contratado, acompanhada de comprovação da prestação dos serviços a que se referem.
- 7.3.3. Para efeito de recebimento provisório:
 - 7.3.3.1. Será realizada uma conferência quantitativa dos entregáveis e registro formal do recebimento, bem como verificação se todos os relatórios e documentação comprobatória foram efetivamente entregues.
- 7.3.4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo de recebimento provisório ou, em havendo mais de um a ser feito em relação ao mesmo período ou conjunto de serviços, com a entrega do último.
- 7.3.5. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.4. Recebimento definitivo

- 7.4.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, após confirmação das características e verificação da qualidade e quantidade dos serviços, assim como atendimento das demais obrigações contratuais, sendo expedida a competente aceitação, mediante Termo Detalhado.
- 7.4.2. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução do objeto, será realizado pelo gestor do contrato, conforme termo constante no Anexo X - Termo de Recebimento Definitivo e é condição para iniciar a contagem do prazo de pagamento e deverá conter:
 - 7.4.2.1. O resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com

os indicadores de níveis mínimos de serviço previstos neste instrumento, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada;

7.4.2.2. Será verificada, no que couber, a manutenção da idoneidade trabalhista e previdenciária.

7.4.3. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções.

7.4.4. Podem ser recusados serviços integral ou parcialmente, a critério do TJCE, e toda informação divergente do contrato e fato gerador para a recusa será formalmente registrada e comunicada à **CONTRATADA**.

7.4.5. No ato de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o TJCE emitirá autorização para emissão da nota fiscal pela **CONTRATADA**.

7.4.6. A recusa da nota fiscal poderá ser feita devido à ausência de documentação exigível que deveria acompanhá-la, negativa por parte da **CONTRATADA** de promover a substituição ou de emissão de cartas de correção, ou mesmo por conta de demais não conformidades ocorridas durante as etapas do processo de recebimento que não tenham sido corrigidas.

7.4.7. O pagamento não será encaminhado e nenhum prazo de pagamento contará enquanto haja pendência de recebimento ou indicação de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança

7.4.8. O recebimento e aceitação dos serviços não excluirá a responsabilidade civil da **CONTRATADA** pela qualidade, durabilidade, solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato

7.4.9. Em caso de recebimento parcial da nota fiscal, poderá disponibilizar os serviços parcialmente recebidos e atestados para utilização. Contudo, será estabelecido um prazo à **CONTRATADA** para solução do problema. Caso a **CONTRATADA** não resolva a pendência até o prazo estipulado, o TJCE procederá com a instrução de pagamento da nota fiscal à **CONTRATADA**, com a glosa referente aos quantitativos e/ou serviços não entregues ou não conformes.

8. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

8.1. Níveis mínimos de serviço exigidos

8.1.1. O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços se referirá à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade, importará pagamento proporcional

pelo realizado, seguindo os critérios definidos neste instrumento e constantes dos anexos.

- 8.1.2. Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos objetos, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução prevista no artigo 144 da Lei nº 14.133/21, promovendo-se pagamento proporcional ao realizado, de modo a evitar superfaturamento e locupletamento.
- 8.1.3. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados, seja por não estarem nas previsões ou faixas de admissibilidade dos instrumentos de medição de resultados, seja por se situarem no nível mínimo destas, serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato.
- 8.1.4. Após terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do TJCE apresentará à **CONTRATADA** o instrumento “Medição de Serviços Prestados” que conterà, no mínimo:
- 8.1.4.1. Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
 - 8.1.4.2. Número do Contrato;
 - 8.1.4.3. Partes Contratuais;
 - 8.1.4.4. Síntese do objeto;
 - 8.1.4.5. Listagem de ocorrências e medições;
 - 8.1.4.6. Fator percentual de aceitação e remuneração dos serviços.
- 8.1.5. A **CONTRATADA** deve avaliar com atenção os impactos prováveis do instrumento “Medição de Serviços Prestados” ante a qualidade esperada dos seus serviços e respectivos impactos financeiros, de modo a precificar com responsabilidade, pois não haverá flexibilização de medições ou de valores a serem pagos.

8.2. Descontos e sanções administrativas

- 8.2.1. Conforme descrito neste Termo de Referência, os valores a serem pagos à **CONTRATADA** pelas execuções havidas corresponderão à medição dos resultados auferidos, impondo glosas (descontos) em relação ao não entregue ou recebido, seja quantitativamente, seja qualitativamente, nos termos instituídos em contrato, neste Termo de Referência e nos anexos Instrumentos de Medição de Resultados.
- 8.2.2. Para descumprimentos ou execuções que extrapolem os limites de aceitabilidade dos Instrumentos de Medição de Resultado, serão aplicadas as penalidades previstas na Lei 14.133/21, conforme definido neste Termo de Referência e contrato.

8.2.3. Anualmente, depois de completados 12 (doze) meses de vigência contratual, será feita a apuração de eventual retenção correspondente OS Indicadores de Resultados Obtidos no serviço de sustentação, conforme parâmetros dispostos, limitada ao montante correspondente a 2,4% (dois inteiros e quatro décimos) do valor anual contratado:

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

8.2.4. Além das penalidades específicas previstas neste Termo de Referência, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes sanções administrativas, conforme previsto no artigo 156 da Lei 14.133/21:

8.2.4.1. Advertência;

8.2.4.2. Multa;

8.2.4.2.1. de 10% (dez por cento), incidente sobre o valor o global do contrato, quando caracterizada, em processo administrativo, a responsabilidade da CONTRATADA pela inexecução total do objeto, assim considerada a interrupção total da prestação de todos os serviços por período superior a 48 (quarenta e oito) horas, sem justificativa aceita pela Administração;

8.2.4.2.2. de 5% (cinco por cento), incidente sobre o valor mensal do serviço afetado ou do valor da Ordem de Serviço correspondente, quando caracterizada, em processo administrativo, a responsabilidade da CONTRATADA pela inexecução parcial do objeto, assim considerada a

interrupção total da prestação do serviço afetado por período superior a 48 (quarenta e oito) horas, sem justificativa aceita pela Administração;

8.2.4.3. Impedimento de licitar e contratar;

8.2.4.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

8.2.4.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.2.4.5.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.2.4.5.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.2.4.5.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.2.4.5.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

8.2.4.5.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.2.5. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente.

8.2.6. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.2.7. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

8.2.8. Após as eventuais retenções ou a manifestação do Gestor do Contrato quanto ao cabimento da penalidade de advertência, a CONTRATADA será formalmente notificada a, querendo, apresentar defesa administrativa, em 5 (cinco) dias úteis, a ser apresentada junto ao TJCE.

8.2.9. A defesa administrativa será analisada pelo TJCE acerca dos motivos ensejadores da retenção ou do cabimento da advertência e, após, seguirá para apreciação da autoridade competente.

- 8.2.10. A aplicação de penalidades não ocorrerá de forma automática. A sua imposição dependerá da instauração de processo administrativo destinado à apuração dos fatos, da responsabilidade da CONTRATADA e da eventual existência de causas excludentes ou atenuantes, sendo assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Constituição Federal e da Lei nº 14.133/2021. Somente após decisão administrativa motivada poderá ser aplicada a penalidade de multa, observados os critérios e limites estabelecidos neste Contrato.
- 8.2.11. Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades.
- 8.2.12. As sanções aplicadas à CONTRATADA serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores do TJCE.
- 8.2.13. As penalidades estabelecidas nesta cláusula não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos que causar ao TJCE em consequência do inadimplemento, que poderão ser cobradas a qualquer tempo.

8.3. Do pagamento

- 8.3.1. Caso a documentação comprobatória da prestação dos serviços apresentada pela CONTRATADA esteja incompleta ou com falhas que não permitam a aferição dos serviços prestados, os prazos para emissão do aceite serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE.
- 8.3.2. O TJCE pagará à CONTRATADA pela execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, diante das seguintes condições:
- 8.3.2.1. O TJCE deverá emitir o Termo de Recebimento Definitivo obedecendo aos prazos descritos neste Termo de Referência. Após encaminhamento do TRD, A CONTRATADA entregará a nota fiscal junto ao TJCE acompanhada da seguinte documentação:
- 8.3.2.1.1. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Federal;
 - 8.3.2.1.2. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Estadual;
 - 8.3.2.1.3. Comprovante da regularidade perante a Fazenda Municipal;

- 8.3.2.1.4. Comprovante da regularidade perante a União – Dívida Ativa;
 - 8.3.2.1.5. Comprovante da regularidade perante a Seguridade Social (INSS);
 - 8.3.2.1.6. Comprovante da regularidade perante o FGTS;
 - 8.3.2.1.7. Comprovante de regularidade perante a Justiça do Trabalho.
- 8.3.2.2. As certidões previstas no item anterior só serão aceitas com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos e deverão ser apresentadas em cópias autenticadas ou exibidas com os originais.
- 8.3.2.3. Sobre o valor de cada parcela incidirão as retenções previstas em lei; para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.
- 8.3.2.4. Os pagamentos mensais relativos aos serviços poderão ser calculados proporcionalmente, caso a assinatura e início da vigência do instrumento contratual não coincida com o primeiro dia do mês, situação que será repetida ao final da respectiva vigência.
- 8.3.3. O TJCE compromete-se a efetuar o pagamento até o 5º (quinto) dia útil a contar da data de recebimento da respectiva nota fiscal, desde que cumpridas as condições de pagamento supracitadas.
- 8.3.3.1. No caso do não-pagamento da nota fiscal até o 5º (quinto) dia útil, ou em caso de atraso na emissão da nota fiscal provocado por procedimentos, de responsabilidade do TJCE, adotados fora dos prazos determinados no presente Termo de Referência, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido com o atraso, será efetuada a compensação financeira do 11º (décimo primeiro) dia até a data da efetiva quitação, ou do período de atraso mencionado, reajustando-se o valor com base na variação do IGPM/FGV ocorrida no período, em observância ao que dispõe Lei nº 14.133/2021.
- 8.3.3.2. Os prazos informados no item anterior serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.

8.3.3.3. As notas fiscais deverão conter explicitamente o número da Nota de Empenho emitida pelo TJCE.

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 17.733.868,68 (dezessete milhões setecentos e trinta e três mil oitocentos e sessenta e oito reais e sessenta e oito centavos), conforme mapa de preços em anexo.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1. Trata-se de demanda prevista no PAC vigente, sob o código RDP-SETIN-2026-14, na seguinte descrição: Contratação de empresa visando a execução continuada de serviços especializados para o sistema integrado de gestão de processos judiciais físicos e digitais de primeira instância e segunda instâncias, denominado Sistema de Automação da Justiça – SAJ

10.1.1. Para a demanda ora posta, foi identificada a seguinte previsão de fonte de recursos, o que admite seguimento para contratação:

10.1.2. Órgão: 04000000 - Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário;

10.1.3. Unid. Orçamentaria: 04100021 SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO;

10.1.4. Ação: 20511 e 20512 (Custeio), 11470 e 11473 (Investimento).

10.2. A dotação relativa à prestação dos serviços em exercícios financeiros subsequentes será indicada posteriormente.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. A contratação pretendida terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados de 11 de agosto de 2026 ou, se a assinatura do contrato ocorrer posteriormente, da respectiva data de assinatura. Admite-se a prorrogação contratual, desde que observadas as condições e os limites estabelecidos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

- 11.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

12. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

- 12.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução contratual, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, em percentual correspondente a 2% (dois por cento) do valor total do contrato, com vigência equivalente ao prazo de duração contratual acrescido de 90 (noventa) dias.
- 12.2. A garantia deverá ser apresentada em uma das modalidades previstas no § 1º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, à critério da CONTRATADA.
- 12.3. O prazo para apresentação da garantia será de até 05 (cinco) dia úteis, contado da data do aviso de contratação direta, devendo sua comprovação ocorrer previamente à assinatura do contrato, nos termos do § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.
- 12.4. Nos contratos em que for exigida garantia, a execução dos serviços somente poderá ser iniciada após a comprovação e validação da garantia pela Administração.
- 12.5. As demais disposições relativas à garantia da contratação constarão do instrumento contratual.

13. SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1. A subcontratação não será admitida, considerando que a contratação se dará por meio de inexigibilidade de contratação na hipótese do Art. 74, I da Lei nº 14133/21.

14. DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

- 14.2. A revisão dos preços poderá ser iniciada:

- 14.2.1. Pelo TJCE, nos casos em que for verificada a redução do preço em decorrência de redução de carga tributária;
- 14.2.2. Pela CONTRATADA mediante solicitação ao Tribunal de Justiça, devendo apresentar as justificativas dos fatos motivadores do desequilíbrio.
- 14.3. O equilíbrio econômico-financeiro do contrato, se concedido, ocorrerá a partir da data da assinatura do respectivo termo aditivo, com efeitos financeiros da data da solicitação da CONTRATADA.
- 14.4. Enquanto não ocorrer a revisão dos preços, a prestação dos serviços deverá ser feita de forma continuada, sob o preço contratado.
- 14.5. Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados após o interregno no mínimo de 1 (um) ano da vigência contratual, com base na variação do ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação, calculado pelo IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, acumulado em 12 (doze) meses, considerando o mês anterior ao da proposta e o mês anterior ao da data de reajuste, inclusive.
- 14.5.1. Em caso de ausência ou inaplicabilidade do ICTI o reajuste deverá ser efetuado com base na variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, mantido pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, observadas as demais condições desta cláusula.
- 14.5.2. Para efeito de reajustamento, os índices iniciais a serem considerados serão os da data de apresentação da proposta.

15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADA

- 15.1. Será exigido da Contratada a comprovação e manutenção das seguintes QUALIFICAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS:
- 15.1.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede da Contratada;
- 15.1.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da Contratada;
- 15.1.3. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

- 15.1.3.1. índices de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 15.1.3.2. patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- 15.1.4. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pela Contratada.
- 15.1.5. A comprovação solicitada visa garantir que a CONTRATADA possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como a capacidade financeira de sustentar suas atividades diante das oscilações de demandas que ocorrem durante a vigência do contrato
- 15.2. Será exigido da CONTRATADA a comprovação e manutenção das QUALIFICAÇÕES TÉCNICO-PROFISSIONAIS dos profissionais alocados na prestação dos serviços, conforme definido no item 2.16.

16. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

- 16.1. Compõe a equipe de planejamento para este objeto os seguintes servidores:
 - 16.1.1. Francisco José Pessoa Furtado – Integrante Administrativo
 - 16.1.2. Luiz Eliésio Silva Júnior – Integrante Demandante
 - 16.1.3. Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior – Integrante Técnico
 - 16.1.4. Thales Dantas de Sousa – Integrante Técnico

Fortaleza, 3 de agosto de 2026



Francisco José Pessoa Furtado
Integrante Administrativo

Luiz Eliésio Silva Júnior
Integrante Demandante

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior
Integrante Técnico

Thales Dantas de Sousa
Integrante Técnico

17. DAS APROVAÇÕES

- 17.1. Aprovo. Encaminha-se à Consultoria Jurídica para iniciação de procedimento para inexigibilidade de licitação, segundo o art. 74 da Lei nº 14.133/2021. A aprovação está condicionada à apreciação jurídica quanto a viabilidade da contratação, considerando o disposto na Resolução CNJ Nº 335 de 29/09/2020, especialmente quanto as vedações e responsabilidades dispostas no Artigo 5º.

Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão

AUTORIDADE COMPETENTE