

Item	Base de Cálculo	Fator de Equivalência em PF
	Alteração de Funcionalidade	0,20
	Exclusão de Funcionalidade	0,10
Parâmetros de Processamento Contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada.	Quantidade de Parâmetros ajustados. Sendo considerado	0,01
Serviços de Atendimento Contempla a necessidade de execução de tarefas temporárias, não passíveis de serem pontuadas, como por exemplo: análise de demandas, execução de teste a pedido do usuário/Gestor e rotina de clean up	Quantidade de Atividades	0,1

6. Estimativa de Serviços a Serem Contratados

6.1. Estima-se que volume máximo de unidades de serviços a serem utilizadas para os primeiros 12 (doze) meses, período de vigência do registro de preços, será como especificado no item 6.3 deste Termo de Referência.

6.2. Excetuando-se o disposto no item 6.3.1.1.2, as quantidades das unidades de serviço indicadas são meramente estimativas, portanto não haverá qualquer obrigação do TJCE na contratação das quantidades indicadas.

6.3. Volume máximo de unidades de serviço:

6.3.1. Lote 01:

6.3.1.1. **Serviços de Manutenção e Documentação de Sistemas e de Desenvolvimento de Novos Sistemas em Regime de Fábrica de Software:**

6.3.1.1.1. O volume de serviço estimado, para um período de 12 (doze) meses, é de até 12.000 Pontos de Função (PF).

6.3.1.1.2. Será garantida a execução mínima de 150 Pontos de Função por mês.

6.3.1.2. **Serviços de Apoio:**

6.3.1.2.1. O volume máximo de serviço estimado, para um período de 12 (doze) meses, é de até 2.000 horas.

6.3.2. Lote 02:

6.3.2.1. **Serviços de Treinamento:**

UST	Tipo de Serviço	Alunos por UST	Carga Horária por UST	Volume Máximo de USTs (12 meses)
UST1	Treinamento em UML	Até 12 alunos	40 horas	5
UST2	Treinamento em APF – Análise de Pontos de Função	Até 12 alunos	40 horas	5
UST3	Treinamento em Unified Process	Até 12 alunos	40 horas	5
UST4	Treinamento em Levantamento e Gerência de Requisitos	Até 12 alunos	40 horas	5

UST5	Treinamento em SCRUM	Até 12 alunos	20 horas	5
UST6	Treinamento em Java Básico	Até 12 alunos	60 horas	5
UST7	Treinamento em Testes	Até 12 alunos	20 horas	5
UST8	Treinamento em Demoiselle	Até 12 alunos	20 horas	5
UST9	Treinamento em PHP	Até 12 alunos	40 horas	5
UST10	Treinamento em Java Avançado	Até 12 alunos	60 horas	5

7. Implementação e Condições Gerais

- 7.1. Os serviços contratados serão implementados de forma gradativa, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 7.2. Excetuando-se a quantidade mínima garantida no item 6.3.1.1.2, não constitui obrigação do TJCE solicitar o serviço de definição de processo ou os demais serviços de forma mensal, parcial ou total do montante contratado de unidades de serviço de treinamento, unidades de serviço de apoio, unidades de serviço padrão (PF), e nem qualquer observância de periodicidade e frequência;
- 7.3. Como não há previsão quanto à distribuição das Ordens de Serviço ao longo da vigência contratual, cabe à CONTRATADA ajustar-se com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo TJCE;
- 7.4. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas compatíveis com o ambiente operacional e de desenvolvimento de sistemas adotado pelo TJCE, conforme as especificações tecnológicas descritas no ANEXO F – Plataforma Tecnológica;
- 7.5. As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades do TJCE.
- 7.6. Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço (Anexos H, I, J e K) que deve conter:
 - 7.6.1. O número da Ordem de Serviço;
 - 7.6.2. Identificação do(s) serviço(s);
 - 7.6.3. Descrição do(s) serviço(s);
 - 7.6.4. Responsável e data da abertura da Ordem de Serviço;
 - 7.6.5. Quantificação de Unidades de Serviço de Treinamento (apenas para Lote 02);
 - 7.6.6. Nível de Severidade (apenas para serviços PF8 e PF9 do Lote 01).
- 7.7. Para os serviços do Lote 01, com exceção dos serviços PF8 e PF9, a Ordem de Serviço passará ainda por uma fase de autorização da execução após a estimativa de Pontos de Função ou de unidades de serviço de apoio efetuada pela CONTRATADA. Para que o TJCE efetue a avaliação da Ordem de Serviço e possa decidir dar continuidade à mesma ou cancelá-la, a mesma deverá ser atualizada pela CONTRATANTE com as seguintes informações:
 - 7.7.1. Contagem estimada de Pontos de Função total, detalhada por serviço e por ponto de controle (para serviços medidos em PF) ou estimativa da quantidade de Unidades de Serviços de Apoio (para Serviços de Apoio);
 - 7.7.2. Orçamento, global e detalhado por serviço e por ponto de controle, em reais (R\$) e em Pontos de Função ou em Unidades de Serviços de Apoio;
 - 7.7.3. Lista dos documentos usados para mensuração dos serviços;
 - 7.7.4. Cronograma e pontos de controle;
 - 7.7.5. Data de apresentação da estimativa de Pontos de Função;
 - 7.7.6. Outras informações julgadas necessárias pelo TJCE e informadas com uma antecedência mínima de 20 dias.
 - 7.7.7. Para os serviços PF8 e PF9, as informações poderão ser apresentadas posteriormente à solução, como informado no item 9.2.7.
- 7.8. Para que o CONTRATANTE possa avaliar a execução dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de apuração do acordo de nível de serviço contendo todas as solicitações. O relatório deverá conter, além de todas as

informações relativas às Ordens de Serviço especificadas nos itens 7.6 e 7.7, o que segue:

- 7.8.1. Lista de artefatos e produtos a serem entregues;
 - 7.8.2. Responsável e data da autorização da execução da OS (apenas para Lote 01);
 - 7.8.3. Quantidade de Pontos de Função apresentados na contagem detalhada;
 - 7.8.4. A data de entrega da solicitação no ambiente de homologação;
 - 7.8.5. O tempo em que a OS permaneceu no ambiente homologação;
 - 7.8.6. A data de início da homologação;
 - 7.8.7. O tempo efetivo de homologação da OS;
 - 7.8.8. Responsável e data do aceite da OS por parte do TJCE;
 - 7.8.9. Orçamento, global e detalhado por serviço e por ponto de controle, em reais (R\$) e em Pontos de Função ou em Unidades de Serviços de Apoio;
 - 7.8.10. Quantidade de horas executadas global e detalhadas por serviço e por ponto de controle (calculadas desde a data de abertura até a disponibilização em ambiente de homologação);
 - 7.8.11. Valor unitário dos serviços e dos pontos de controle e valor total da OS;
 - 7.8.12. Apuração dos níveis de serviço indicando o percentual de redução para cada índice especificado;
 - 7.8.13. Descrição detalhada da causa do problema e da solução implementada (apenas para serviços PF8 e PF9 do Lote 01).
- 7.9. Outras informações julgadas necessárias pelo TJCE não previstas inicialmente para a OS serão informadas e a CONTRATADA deverá adequar o sistema dentro do prazo de 20 dias.
- 7.10. Respeitadas as necessidades do TJCE, a alocação das Ordens de Serviço à CONTRATADA dar-se-á de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar preparada para atender às solicitações da CONTRATANTE, dentro do prazo máximo especificado no item 9 deste Termo de Referência, no caso de desenvolvimento de novas aplicações, manutenções adaptativas, manutenções evolutivas, documentação e serviços de apoio ou dos prazos especificados no item 12.1 deste Termo de Referência, no caso de manutenções corretivas.
- 7.11. A CONTRATANTE designará Técnico responsável pelo atesto e homologação das Ordens de Serviços, podendo ser o Gestor do Contrato ou outro membro designado para tal fim.
- 7.12. Os pontos de controle dos serviços de documentação, manutenção e desenvolvimento de sistemas do Lote 01 (PF1, PF2, PF3, PF4, PF5, PF6, PF7) serão acompanhados através da quantidade de Pontos de Função utilizada pela CONTRATADA, conforme registrado na Ordem de Serviço, devendo tal acompanhamento ocorrer através de sistema informatizado específico para tal fim, o qual também permitirá o acompanhamento das Ordens de Serviço emitidas.
- 7.13. No final da execução de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA fará o fechamento da Ordem de Serviço, detalhando os serviços executados e o respectivo quantitativo de unidades de serviço de treinamento, unidades de serviço de apoio ou de pontos de função consumidos.
- 7.14. As ordens de serviços devem ser apresentadas, obrigatoriamente, com anexo detalhando a execução dos serviços. Este anexo (um boletim de execução dos serviços) deve apresentar o detalhamento dos serviços executados e, com exceção do serviço de implantação de processo, as quantidades de unidades de serviço de treinamento, unidades de serviço de apoio ou de pontos de função utilizadas para cada um dos serviços detalhados.
- 7.15. Especificamente para o Lote 01, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, disponibilizar para o TJCE, sistema que permita o registro e o monitoramento das Ordens de Serviços, sistema este que deverá ter as seguintes características:
- 7.15.1. Registro de todas as Ordens de Serviços (abertas, fechadas, em andamento, disponibilizadas para homologação, em homologação, suspensas, canceladas, reabertas), inclusive de todos os eventos de gerenciamento da OS, gerando um registro para cada mudança da situação do atendimento;

- 7.15.2. Registro das atividades realizadas em uma determinada Ordem de Serviço;
- 7.15.3. Notificação por e-mail, sempre que for aberta uma Ordem de Serviço ou sempre que o status de uma Ordem de Serviço for modificado;
- 7.15.4. Não seja hospedado no ambiente do TJCE e esteja acessível através da Internet;
- 7.15.5. Capacidade de busca;
- 7.15.6. Possua capacidade de filtragem para cada sistema através de situação da OS, data de abertura, responsável pela abertura, data prevista de liberação para homologação, data de entrega e severidade (este último para PF8 e PF9).
- 7.15.7. Fornecer interface para extração (exportação) dos dados acima correspondentes às Ordens de Serviço cadastradas, em formato a ser definido, para utilização interna do TJCE.
- 7.15.8. Permitir consultas on-line e relatórios pré-formatados que subsidiem a apuração do cumprimento das Ordens de Serviço por parte da CONTRATADA dentro dos prazos determinados e/ou previamente acordados, no período apurado.
- 7.15.9. Permitir registro on-line de Ordens de Serviço, por parte do CONTRATANTE.
- 7.15.10. Ao final do contrato, A CONTRATADA deverá fornecer, sem custos adicionais para o TJCE, os builds do sistema de registro e monitoramento das Ordens de Serviço, bem como a documentação funcional e técnica, os manuais de usuário, os códigos-fonte, o modelo de dados, o dicionário de dados e os pacotes dos componentes de desenvolvimento juntamente com sua API (Application Programming Interface).
 - 7.15.10.1. Os componentes gratuitos ou próprios da CONTRATADA necessários para compilação devem ser fornecidos pela CONTRATADA, inclusive as ferramentas de compilação, os Pacotes de componentes necessários à manutenção da solução, e suas respectivas APIs (Application Programming Interface);
 - 7.15.10.2. Os módulos compilados devem possuir o mesmo código fonte dos módulos disponíveis no ambiente de produção
- 7.16. Para os serviços executados localmente nas dependências do TJCE, a CONTRATADA deverá disponibilizar solução para controle de ponto que permita o registro e o monitoramento da frequência e horários dos seus profissionais que trabalhem nas instalações do TJCE e sejam alocados para a realização dos serviços.
 - 7.16.1. A solução será para uso exclusivo da equipe da CONTRATADA (técnicos e equipe de gestão).
 - 7.16.2. A equipe da CONTRATADA não terá acesso, em hipótese alguma, ao sistema e processo de ponto do TJCE.
- 7.17. O TJCE reserva-se o direito de realizar auditoria, sem prévia comunicação à CONTRATADA, em relação aos profissionais contratados, com vistas a verificar a conformidade da qualificação da equipe diretamente alocada nos serviços com os perfis exigidos neste Termo de Referência.
- 7.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, via sistema, relatórios em formato digital para o TJCE, relativos às ordens de serviços executadas, ordens de serviços em andamento, unidades de serviços utilizadas, pontos de função utilizados e acompanhamento de frequência dos funcionários da CONTRATADA que tenham realizado atividades nas instalações do TJCE.

8. Medições e Pagamentos

- 8.1. Somente serão pagas as Unidades de Serviço de Treinamento, as Unidades de Serviço de Apoio, os Pontos de Função e o Serviço de Implantação de Processo de Software efetivamente homologados pelo Técnico designado pelo TJCE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, definidos no processo especificado no item 4.4.1 e que tiverem atingido os objetivos do(s) serviço(s) relacionados nas OS. O conjunto de Ordens de Serviços finalizadas no mês, e/ou com ponto de controle dentro do mês, será objeto de uma única homologação formal no primeiro dia útil do mês subsequente.

8.2. O pagamento da execução do objeto deste Edital deverá guardar estreita correlação com a execução dos serviços programados, e será efetuado em reais, aos preços da proposta comercial da CONTRATADA, para os serviços homologados, estabelecidos mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, devidamente atestadas pela fiscalização.

8.3. Para pagamentos relativos a serviços do Lote 01 calculados em Pontos de Função (PF1, PF2, PF3, PF4 e PF7), o valor a ser calculado deverá ser multiplicado pelo percentual da composição do custo associado ao tipo de serviço solicitado (item 5.4) e pelo fator de ajuste constante na Tabela de Fatores de Ajuste de Desenvolvimento (item 8.4), de acordo com a tecnologia utilizada. A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento = (Quantidade de PF * Valor do PF) * Composição do Custo * Fator de Ajuste de Desenvolvimento

8.4. Tabela de Fatores de Ajuste para Desenvolvimento

Plataformas Tecnológicas	Fator de Ajuste
Plataforma JAVA, JEE, JME e plataformas móveis, C#	1
Tecnologia VB6, Plataforma Delphi, Microsoft VB.NET, ASP, ASP.NET, HTML, XML, PHP, JavaScript	0,83

8.5. Para pagamentos relativos a serviços do Lote 01 de Documentação calculados em Pontos de Função (PF5 e PF6), o valor a ser calculado deverá ser multiplicado pelo percentual da composição do custo associado ao tipo de serviço solicitado (item 5.4). A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento = (Quantidade de PF * Valor do PF) * Composição do Custo

8.6. Para pagamentos relativos a serviços de Manutenção Corretiva não coberta por garantia (PF8), o valor a ser calculado está definido na tabela de mensuração e composição de custo (item 5.4).

8.7. Para pagamentos relativos a serviços de apoio, o valor a ser pago corresponderá à multiplicação do valor da unidade de serviço de apoio pela quantidade de unidades de serviço de apoio utilizadas na Ordem de Serviço de Apoio.

8.8. O pagamento relativo ao serviço de implantação de processo de software será dividido de acordo com as etapas especificadas na Tabela do item 4.4.1.5:

8.8.1. Ao final da etapa de Planejamento da Implantação, será efetuado o pagamento correspondente ao valor do serviço de implantação de processo de software (OSW) multiplicado pelo percentual de esforço da etapa de Planejamento da Implantação. A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento do planejamento = (Valor da OSW * 10%)

8.8.2. Ao final de cada mês da etapa de Implantação do Processo, será efetuado o pagamento correspondente ao valor do serviço de implantação de processo de software (OSW), multiplicado pelo percentual de esforço da etapa de Implantação do Processo, dividido pela quantidade de meses para a etapa em questão. O valor somente será pago no mês em questão caso os pontos de controle definidos no item 4.4.1.6 sejam entregues e aceitos pelo TJCE. Caso contrário, o valor será pago no mês subsequente, mediante as mesmas condições. A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento em cada mês da implantação = (Valor da OSW * 80%) / 5

8.8.3. Ao final de cada mês da etapa de Acompanhamento de Implantação, será efetuado o pagamento correspondente ao valor do serviço de implantação de processo de software (OSW), multiplicado pelo percentual de esforço da etapa de Acompanhamento de Implantação, dividido pela quantidade de meses para a etapa em questão. A fórmula abaixo indica o cálculo do valor a ser pago:

Pagamento em cada mês do acompanhamento = (Valor da OSW * 10%) / 3

8.9. Os faturamentos pela CONTRATADA e consequente pagamento das faturas pelo TJCE, após homologação deste último, se darão em função das Ordens de Serviços (OS) emitidas, podendo existir duas formas de faturamento:

8.9.1. Mensalmente, pela sua totalidade, no caso de Ordens de Serviços (OS) que sejam executadas em períodos iguais ou inferiores há 30 dias.

- 8.9.2. Em parcelas mensais, sob homologação dos pontos de controle para os serviços executados ou aprovação do boletim de execução de serviços, fechado mensalmente, quando a OS tiver duração de mais de 30 dias.
- 8.9.2.1. Para o Lote 01, a Quantidade de PF utilizada nas fórmulas dos itens 8.3 e 8.5, levará em conta apenas os pontos de função efetivamente produzidos dentro do mês, como especificado nos pontos de controle do item 4.2.2.
- 8.9.2.2. Para o Lote 03, as parcelas serão calculadas como informado no item 8.8.
- 8.10. Para o Lote 01, em caso de suspensão ou cancelamento da Ordem de Serviço Padrão por parte do TJCE, será devido à CONTRATADA apenas o valor relativo aos artefatos produzidos por completo dentro do mês e até o dia do cancelamento.
- 8.10.1. Ordens de serviço suspensas ou canceladas poderão ser retomadas do ponto onde pararam, a critério do TJCE, sendo que os serviços executados antes da suspensão ou cancelamento e já pagos não serão mais devidos.
- 8.11. Os cronogramas físico e financeiro estarão sujeitos aos ajustes, em função de motivos supervenientes;
- 8.12. O TJCE poderá descontar dos pagamentos das faturas referentes às medições, importâncias que, a qualquer título, lhe sejam devidas pela CONTRATADA.
- 8.13. O TJCE reserva-se o direito de recusar o pagamento, se no ato da atestação, os serviços estiverem em desacordo com o Edital e seus anexos;
- 8.14. O TJCE só pagará à CONTRATADA as faturas baseadas nas medições das quantidades de serviços realmente executados e aceitos pela sua fiscalização, observados os preços constantes da proposta de preços.
- 8.15. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive nas Notas Fiscais/Faturas, serão restituídos ao TJCE, pela CONTRATADA, quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- 8.16. A CONTRATADA terá até o dia 10 (dez) do mês subsequente da prestação dos serviços para entregar, ao TJCE, a documentação comprobatória da regular execução, e o TJCE terá até 15 (quinze) dias após a apresentação dos mesmos para emitir o atesto pelos gestores deste Contrato. E o TJCE terá o prazo de até 5 (cinco) dias a contar da emissão do atesto para realizar o empenho.
- 8.17. As faturas ou notas fiscais, referentes aos serviços prestados deverão ser emitidas após o recebimento da Nota de Empenho pela CONTRATADA, e estas deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, em até 15 (quinze) dias após o seu recebimento pelo TJCE, mediante atesto pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.
- 8.18. Caso ocorram divergências entre os documentos comprobatórios apresentados pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes serão realizados no pagamento referente ao mês subsequente.
- 8.19. Não será efetuado pagamento de fatura, à CONTRATADA, enquanto houver pendência na liquidação de obrigações financeiras decorrentes de inadimplência contratual referentes à referida fatura, inclusive no que se refere à apresentação do demonstrativo dos serviços executados.

9. Prazos para Execução dos Serviços

9.1. Ordem de Serviço Padrão (Serviços PF1, PF2, PF3, PF4, PF5, PF6, PF7).

9.1.1. A tabela a seguir será utilizada pela CONTRATANTE como referência para o estabelecimento dos prazos para atendimento dos projetos de desenvolvimento de novas aplicações, manutenções adaptativas, manutenções evolutivas e documentação, mensurados em PF. Esta tabela estabelece os prazos máximos admissíveis para o início e conclusão de uma Ordem de Serviço Padrão (OSP) composta por Pontos de Função (PF), contados a partir de sua emissão.

9.1.1.1. Excluem-se destes prazos as manutenções corretivas não cobertas por garantia (PF8) e as manutenções corretivas cobertas por garantia (PF9), cujos prazos estão estipulados no item 9.2.

9.1.2. Tabela de Prazos para Início e Término de uma OSP composta por Pontos de Função.

Tamanho do projeto em Pontos de Função	Prazo máximo para conclusão da OSP (em dias corridos)	Início do Serviço
50	67 dias	Imediato após a aprovação da OSP
100	108 dias	
200	135 dias	
300	153 dias	
400	168 dias	
500	180 dias	
600	192 dias	
700	201 dias	
800	210 dias	
900	219 dias	
1000	225 dias	
1100	291 dias	
1200	300 dias	
1300	309 dias	
1400	315 dias	
1500	321 dias	
1600	330 dias	
1700	336 dias	
1800	342 dias	
1900	348 dias	
2000	354 dias	

9.1.3. Para projetos inferiores a 50 Pontos de Função, o prazo máximo será determinado em dias corridos. O número de dias do prazo máximo será obtido pela multiplicação da quantidade de Pontos de Função por 1,34 (um inteiro e trinta e quatro centésimos) com arredondamento para o inteiro imediatamente superior.

9.1.4. No caso de quantidades de Pontos de Função intermediárias aos valores da tabela, o prazo máximo será determinado por interpolação na tabela.

9.1.5. Os prazos definidos nos subitens 9.1.2, 9.1.3 e 9.1.4, já consideram a quantidade de dias despendidos para o aceite do produto de cada fase pela CONTRATANTE.

9.1.6. Prazos máximos superiores aos definidos no subitem 9.1.2 - Tabela de Prazos para Início e Término de uma OSP, deste Termo de Referência poderão ser admitidos em caráter excepcional e a critério da CONTRATANTE quando condições supervenientes venham a interferir no andamento do serviço.

9.1.7. Os serviços referentes a uma Ordem de Serviço Padrão – OSP deverão ser iniciados imediatamente após a aprovação da referida OSP por parte da CONTRATANTE.

9.1.8. O não atendimento aos prazos estipulados nos itens 9.1.2, 9.1.3 e 9.1.4 implicará em aplicação de penalidade, como estipulado no indicador ECP especificado no item 11.3 deste Termo de Referência.

9.2. Ordem de Serviço Padrão (Serviços PF8 e PF9).

9.2.1. Toda manutenção coberta ou não por garantia deverá ser solicitada através de uma Ordem de Serviço Padrão (OSP).

9.2.2. O atendimento aos chamados de manutenção corretiva coberta ou não por garantia deverá seguir os prazos estabelecidos na Tabela especificada no item 9.2.4, e serão contabilizados a partir da abertura do chamado efetuada em horário de expediente (dias úteis de 08:00 às 18:00).

9.2.3. O TJCE definirá a severidade do chamado na abertura da OS.

9.2.4. Tabela de Níveis de Severidade para Chamados Técnicos Corretivos

Serviço		Chamados Técnicos de Correção	
Severidade	Ocorrência	Prazo retorno	Prazo Solução
Um	Erros ou falhas	Em até 1 (uma) hora útil.	Em até 8 (oito) horas úteis.
Dois		Em até 2 (duas) horas úteis.	Em até 16 (dezesseis) horas úteis.
Três		Em até 4 (quatro) horas úteis.	Em até 5 (cinco) dias úteis.

9.2.5. O detalhamento de cada nível de severidade está especificado abaixo:

9.2.5.1. SEVERIDADE UM - Corresponde a um problema que acarrete a paralisação do sistema ou de alguma de suas funcionalidades, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos em no máximo, 1 (uma) hora contadas da devida comunicação formal do problema, devendo restaurar a condição de operação num prazo máximo de 8 horas úteis.

9.2.5.2. SEVERIDADE DOIS - Corresponde a não-conformidades em funcionalidades críticas, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos num prazo máximo de 2 (duas) horas da devida comunicação formal do problema, devendo restaurar a condição de operação, num prazo de até 16 (dezesseis) horas úteis.

9.2.5.3. SEVERIDADE TRÊS - Corresponde a não-conformidades em funcionalidades não-críticas, cabendo à CONTRATADA mobilizar recursos num prazo máximo de 4 (quatro) horas da devida comunicação formal do problema, devendo restaurar a condição de operação, num prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

9.2.6. O não atendimento aos prazos estipulados na Tabela especificada no item 9.2.4 implicará em aplicação de penalidade, como estipulado no item 12.2 deste Termo de Referência.

9.2.7. Devido à necessidade de correção dos problemas com celeridade, a entrega dos artefatos documentais destes tipos de serviço, bem como a planilha de contagem de pontos de função poderão ser realizadas em até 2 dias úteis contados após a resolução do problema.

9.2.7.1. A não entrega dos artefatos dentro deste prazo estará sujeita à aplicação de penalidades, conforme especificado no item 12.3 deste Termo de Referência.

9.3. Ordem de Serviço de Apoio

9.3.1. O tempo para execução dos serviços solicitados por meio das Ordens de Serviço de Apoio (OSA) serão estimados em conformidade com a complexidade do serviço.

9.3.1.1. São definidos 3 (três) tipos de complexidade para os tipos de serviços mencionados, detalhados na Tabela de Prazos para Início e Término de uma OSA.

9.3.1.2. O TJCE definirá a complexidade do serviço de apoio na abertura da OS.

9.3.2. Tabela de Prazos para Início e Término de uma OSA.

Complexidade da OSA	Esforço Médio de Resolução	Prazo Máximo para Executar
Baixa	Até 8 horas	4 dias úteis
Média	De 9 horas e até 24 horas	6 dias úteis
Alta	De 25 horas e até 40 horas	8 dias úteis

9.4. O não atendimento aos prazos estipulados nos itens 9.1.2, 9.1.3, 9.1.4 e 9.3.2 implicará em aplicação de penalidade, como estipulado no indicador ECP especificado no item 11.3 deste Termo de Referência.

10. Aceite do Serviço

10.1. Para o Lote 01 aplicam-se as seguintes regras:

10.1.1. A CONTRATANTE emitirá, após a homologação dos artefatos entregues, ao final da OS e/ou ao final de cada ponto de controle, o Termo de Aceitação do Serviço/Ponto de Controle, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

10.1.2. A homologação pode gerar o não aceite por motivo de não produção dos artefatos esperados ou por recusa dos artefatos causada por não conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pelo TJCE.

10.1.2.1. A recusa de artefatos previstos em uma O.S facultará ao TJCE a não homologação dos mesmos.

10.1.2.2. Em caso de recusa, o prazo de entrega do serviço não será prorrogado, o que pode gerar aplicação de penalidades por atraso, conforme definido no indicador ECP do item 11.3.

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

10.2. Para o Lote 02 aplicam-se as seguintes regras:

10.2.1. Ao final de cada treinamento, o TJCE avaliará a qualidade do mesmo. Caso não seja considerada satisfatória, o treinamento deverá ser repetido sem ônus para o TJCE.

10.3. Para o Lote 03 aplicam-se as seguintes regras:

10.3.1. A emissão do aceite pelo TJCE se dará quando o processo for entregue por completo, com o detalhamento de suas etapas, fluxos e templates dos artefatos, no prazo máximo de 15 dias úteis.

11. Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviço

11.1. A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela conformidade com os padrões de estabelecidos pelo TJCE, como definido no item 4.4.1.

11.2. A avaliação da qualidade dos artefatos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa de artefatos. A motivação da recusa do artefato será formalizada pelo TJCE.

11.3. De forma a monitorar o fornecimento e cumprimento dos serviços e produtos contratados, relacionamos a seguir os indicadores que regerão os critérios para avaliação dos serviços contratados:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro	Penalidade
---------	-----------	---------	-----------	------------

ECP Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma demanda seja efetivamente resolvida em relação ao prazo previsto	$ECP = \frac{\sum \text{Tempos Previstos}}{\sum \text{Tempos Realizados}}$	> 0,74	Conforme item 12.3
INC Índices de Não-Conformidade	Artefatos rejeitados em relação aos entregues	$INC = \frac{\sum \text{Rejeitados}}{\sum \text{Entregues}}$	< 0,2	Aplicação de redutor de fatura no valor de 10% (dez por cento) do valor da OS cujo INC for excedido.
IEH Índice de Erros Introduzidos em Homologação	Pontos de Função de funcionalidades contendo erros em relação ao total de Pontos de Função da OS	$IEH = \frac{\sum \text{PF_Funcionalidade_Erro}}{\sum \text{PF_OS}}$	<= 0,1	Aplicação de redutor de 0,2% pelo somatório de Pontos de Função com erro, limitado a 5% do valor da OS.

- 11.4. Para fins de cálculo do ECP, aplicam-se as seguintes disposições:
- 11.4.1. O prazo será computado desde a data de abertura da Ordem de Serviço até a data de conclusão da mesma.
- 11.4.1.1. Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver disponibilizada para avaliação/homologação do CONTRATANTE.
- 11.4.2. O indicador ECP se aplica aos Lotes 01 e 03.
- 11.4.3. O indicador ECP não se aplica aos serviços PF8 e PF9, que possuem seus próprios níveis de serviço relacionados a cumprimento de prazo, como indicado no item 12.2.
- 11.4.4. Para Ordens de Serviço com pontos de controle definidos em mais de um mês, o ECP será calculado para cada ponto de controle e as respectivas penalidades serão aplicadas.
- 11.4.4.1. Ao final da OS, caso a mesma seja atendida dentro do prazo especificado, os pagamentos retidos nos pontos de controle anteriores serão restituídos.
- 11.5. Para fins de cálculo do INC, aplicam-se as seguintes disposições:
- 11.5.1. Serão consideradas não-conformidades o descumprimento dos padrões e melhores práticas estabelecidos pelo TJCE no item 4.4.1 em todo e qualquer artefato recebido.
- 11.5.2. O INC será calculado apenas ao final da execução da ordem de serviço. Para contabilização da quantidade de artefatos rejeitados e entregues serão consideradas todas as versões apresentadas de cada artefato. Por exemplo, se existem 5 artefatos, mas 1 foi rejeitado, corrigido e aceito em uma nova entrega, serão contados 6 documentos entregues e 1 rejeitado.
- 11.5.3. O indicador INC se aplica somente ao Lote 01.

- 11.5.4. Para Ordens de Serviço com pontos de controle definidos em mais de um mês, o INC será calculado para cada ponto de controle e as respectivas penalidades serão aplicadas.
- 11.5.4.1. Ao final da OS, caso as não conformidades apresentadas nos pontos de controle tenham sido corrigidas, os pagamentos retidos nos pontos de controle anteriores serão restituídos.
- 11.6. Para fins de cálculo do IEH, aplicam-se as seguintes disposições:
- 11.6.1. Será considerado erro qualquer comportamento inesperado do sistema ou que esteja em desacordo com os requisitos especificados.
- 11.6.2. Todos os Pontos de Função da funcionalidade associada ao erro encontrado serão contabilizados no somatório apresentado no numerador do IEH. Por exemplo, se existem 3 funcionalidades, cada uma com 5 pontos de função, mas duas apresentaram erro, serão contabilizados 10 Pontos de Função com erro, divididos pelo total de 15 Pontos de Função.
- 11.6.3. O indicador IEH se aplica somente ao Lote 01.
- 11.7. O TJCE adotará os indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de desempenho previstos, serão aplicadas as multas determinadas no contrato e previstas em cada indicador.
- 11.8. Após o primeiro ano de contrato, poderão ser criados novos indicadores, que deverão ser acertados entre as partes.

12. Penalidades Aplicadas aos Níveis de Serviço (SLA)

- 12.1. Os erros de execução dos sistemas em produção decorrentes de falhas de programação ou de não-conformidades nas funcionalidades serão tratados por nível de severidade como especificado no item 9.2, os quais serão atribuídos pelo TJCE.
- 12.2. Nos casos de não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no item 9.2, as seguintes penalidades serão aplicadas, conforme abaixo:
- 12.2.1. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 9.2.5.1 – Severidade Um, será aplicado redutor de fatura no valor de 5% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção, por hora útil extrapolada, limitado a 20% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção.
- 12.2.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 9.2.5.2 – Severidade Dois, será aplicado redutor de fatura no valor de 2,5% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção, por hora útil extrapolada, limitado a 20% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção.
- 12.2.3. Caso se extrapole o prazo estabelecido para os itens 9.2.5.3 – Severidades Três, será aplicado redutor de fatura no valor de 2,5% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção, por dia útil extrapolado, limitado a 20% do valor referente à quantidade de Pontos de Função da correção.
- 12.2.4. Para manutenções corretivas não cobertas por garantia (PF8), os valores relativos às penalidades serão abatidos da Ordem de Serviço Padrão (OSP) solicitada.
- 12.2.5. Mensalmente, serão avaliadas todas as manutenções corretivas cobertas por garantia (PF9) efetuadas e os valores relativos às penalidades serão somados e abatidos da fatura mensal mínima garantida no item 6.3.1.1.2.
- 12.2.5.1. Caso o valor das penalidades ultrapasse o valor mensal garantido no item 6.3.1.1.2, o valor extrapolado será debitado na fatura do mês subsequente.
- 12.2.6. Os chamados de manutenções corretivas (PF8 e PF9) com prazos extrapolados e que permaneçam sem resolução, irão reincidir sobre as próximas faturas até o seu fechamento.
- 12.2.7. Para fins de cálculo das penalidades, não serão considerados os prazos envolvidos nos procedimentos de homologação, de responsabilidade do TJCE, e disponibilização em produção.
- 12.2.8. Independentemente do nível a ser aplicado, após a solução definitiva do problema, deverá ser encaminhado ao TJCE, em um prazo de até 24 (vinte e

- quatro horas), diagnóstico da ocorrência ou incidente e detalhamento da solução, juntamente com os respectivos casos de testes e/ou relatórios de testes que comprovem a respectiva correção.
- 12.3. Os atrasos no(s) cronograma(s) para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s) serão tratados por nível de severidade, os quais serão atribuídos pelo TJCE. Sendo os seguintes os níveis de severidade:
- 12.3.1. Nível 1 – Gravíssimo em cronogramas.
- 12.3.1.1. Corresponde a atrasos iguais ou superiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.1.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.3.1.1, será aplicado redutor de fatura no valor de 30% (trinta por cento) do valor da Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.1.3. O Supervisor do Contrato deverá estar sempre disponível para fornecimento das informações ao TJCE.
- 12.3.2. Nível 2 – Grave em cronogramas.
- 12.3.2.1. Corresponde a atrasos iguais ou superiores a 50% (cinquenta por cento) e inferiores a 100% (cem por cento) do prazo previsto para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.2.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.3.2.1, será aplicado redutor de fatura no valor de 15% (quinze por cento) do valor da Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.2.3. O Supervisor do Contrato deverá estar sempre disponível para fornecimento das informações ao TJCE.
- 12.3.3. Nível 3 – Médio em cronogramas.
- 12.3.3.1. Corresponde a atrasos iguais ou superiores 25% (vinte e cinco por cento) e inferiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo previsto para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.3.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.3.3.1, será aplicado redutor de fatura no valor de 10% (dez por cento) do valor da Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.3.3. O Supervisor do Contrato deverá estar sempre disponível para fornecimento das informações ao TJCE.
- 12.3.4. Nível 4 – Leve em cronogramas.
- 12.3.4.1. Corresponde a atrasos inferiores a 25% (vinte e cinco por cento) do prazo previsto para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.4.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.3.4.1, será aplicado redutor de fatura no valor de 5% (cinco por cento) do valor da Ordem(s) de Serviço(s).
- 12.3.4.3. O Supervisor do Contrato deverá estar sempre disponível para fornecimento das informações ao TJCE.
- 12.4. A contagem dos prazos mencionados nos item 12.3 deste Termo de Referência será considerada suspensa caso sejam demandadas análises ou verificações por parte do TJCE ou enquanto ocorrer a homologação dos artefatos em questão por parte do TJCE, o qual deverá ser informado pela CONTRATADA que as implementações da solicitação estão disponíveis para homologação ou que estão pausadas para análise do TJCE.
- 12.4.1. Em caso de recusa dos artefatos por parte do TJCE após homologação dos mesmos, a contagem dos prazos será retomada do ponto onde foi suspensa para homologação, até que uma nova versão seja disponibilizada para homologação.
- 12.5. A ordem de serviço será considerada fechada após o atendimento e apresentação da solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos nos itens 4.4.1 e 9 deste Termo de Referência. Para que ocorra o fechamento dos chamados, a CONTRATADA fornecerá em detalhes e por escrito, as informações técnicas acerca da solução do problema detectado.
- 12.6. No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos das SLAs citados, a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo

das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da Administração, às demais cominações previstas no contrato.

- 12.7. Uma vez configurado o inadimplemento contratual, o redutor de fatura que tratam os itens anteriores será deduzida do pagamento devido pelo TJCE, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 12.8. As multas a que aludem este item não obstam que o TJCE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.
- 12.9. Caso não seja possível atender às demandas nos prazos estipulados, por insuficiência de definições e/ou condições técnicas, a CONTRATADA deverá apresentar as justificativas cabíveis e solicitar novo prazo para manifestação e/ou desenvolvimento em até 5 dias da emissão da Ordem de Serviço.
 - 12.9.1. Somente serão aceitas justificativas que não sejam motivadas unicamente pela CONTRATADA.
- 12.10. Para que o TJCE possa avaliar a execução dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de apuração do acordo de nível de serviço especificado no item 12 deste Termo de Referência, para cada ordem de serviço. O relatório deverá conter:
 - 12.10.1. O número da Ordem de Serviço;
 - 12.10.2. As atividades realizadas;
 - 12.10.3. O local da execução;
 - 12.10.4. A data de entrega da ordem de serviço no ambiente de homologação;
 - 12.10.5. O tempo em que a ordem de serviço permaneceu em homologação;
 - 12.10.6. A data do aceite por parte do TJCE;
 - 12.10.7. A quantidade de unidades de serviço ou de pontos de função;
 - 12.10.8. O tempo total para entrega da ordem de serviço, desconsiderando-se os finais de semana e feriados;
 - 12.10.9. O valor de cada índice, ressaltando aqueles cujo nível de serviço foi descumprido;
 - 12.10.10. O percentual e valor da multa, geral e por índice, quando aplicável;
- 12.11. O pagamento da Ordem de Serviço estará sujeito à apresentação destes relatórios.

13. Propostas de Descrição das Atividades

- 13.1. Os serviços definidos neste Termo de Referência para o Lote 01 compreendem:
 - 13.1.1. **Serviços de Análise de Negócios**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
 - 13.1.1.1. Entender as necessidades do cliente e do usuário, suas estratégias e metas;
 - 13.1.1.2. Elaborar uma visão de alto nível dos processos de negócio;
 - 13.1.1.3. Servir de ponte entre os diversos stakeholders dos projetos/demandas e a equipe de TI do TJCE;
 - 13.1.1.4. Identificar, registrar, qualificar, quantificar, encaminhar e acompanhar as demandas de sistemas de informações;
 - 13.1.1.5. Realizar levantamento e detalhamento dos requisitos funcionais do sistema com os usuários por meio de reuniões formatadas, e quando couber, do tipo Workshop (JAD ou similar);
 - 13.1.1.6. Elaborar especificações de casos de uso (diagrama e fluxos);
 - 13.1.1.7. Executar a gerência de requisitos desempenhando atividades de apoio à identificação, controle e rastreamento dos requisitos, bem como o tratamento de mudanças nos mesmos;
 - 13.1.1.8. Registrar ocorrências durante o desenvolvimento (problemas e mudanças de escopo);

- 13.1.1.9. Definir a prioridade dos requisitos segundo a visão do cliente e segundo a visão da equipe de desenvolvimento;
- 13.1.1.10. Fornecer documento de requisitos e efetuar encaminhamentos necessários para a validação dos mesmos;
- 13.1.1.11. Homologar ou acompanhar a homologação dos produtos entregues ao TJCE, desenvolvidos pela CONTRATADA ou por terceiros;
- 13.1.1.12. Agendar e participar de reuniões de especificação das demandas e homologação dos produtos junto aos usuários e equipe de análise e projeto de sistemas;
- 13.1.2. **Serviços de Análise e Projeto de Sistemas**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
 - 13.1.2.1. Elaborar/revisar a modelagem do sistema que deverá ser orientada a objetos utilizando Unified Modeling Language – UML, por meio da ferramenta de modelagem corporativa definida no item 17;
 - 13.1.2.2. Elaborar e manter atualizado, em todo o ciclo de desenvolvimento, os artefatos de sua responsabilidade com base nos padrões e processos;
 - 13.1.2.3. Avaliar o impacto das solicitações de mudança, através da análise do impacto da inclusão, alteração ou exclusão de um requisito sobre cada um de seus requisitos e demais artefatos do sistema relacionados, os quais podem ser identificados por meio de matrizes de rastreabilidade;
 - 13.1.2.4. Projetar protótipos de interfaces dos sistemas, com base nos requisitos fornecidos para o mesmo;
 - 13.1.2.5. Atualizar a documentação operacional do sistema;
 - 13.1.2.6. Elaborar material de suporte para mantenedores e equipes de suporte no uso do sistema;
 - 13.1.2.7. Realizar treinamento para mantenedores e equipes de suporte no uso do sistema;
 - 13.1.2.8. Realizar serviços de consultoria na implantação dos sistemas;
 - 13.1.2.9. Realizar serviços de análise de integração dos sistemas;
 - 13.1.2.10. Refinar as especificações de caso de uso;
 - 13.1.2.11. Participar ativamente das sessões de revisão de requisitos;
 - 13.1.2.12. Participar ativamente das sessões de avaliação de impacto da alteração dos requisitos;
 - 13.1.2.13. Levantar e definir classes, bem como os relacionamentos entre as mesmas;
 - 13.1.2.14. Elaborar e revisar diagramas UML, de acordo com a necessidade (diagramas de seqüência, classes, casos de uso, estado, atividade);
 - 13.1.2.15. Identificar subsistemas e definir as interfaces dos mesmos;
 - 13.1.2.16. Definir as responsabilidades, as operações, os atributos e os relacionamentos de uma ou de várias classes e determinar como eles serão ajustados para o ambiente de implementação;
 - 13.1.2.17. Participar ativamente da criação e revisão das especificações funcionais;
 - 13.1.2.18. Realizar manutenções corretivas ou evolutivas nos sistemas executando atividades relacionadas com análise e especificação de requisitos;
 - 13.1.2.19. Realizar atividades de análise e projeto para prover manutenções que melhorem continuamente a performance dos sistemas em produção;
 - 13.1.2.20. Manter a documentação dos sistemas atualizada.
- 13.1.3. **Serviços de Arquitetura de Software**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:

- 13.1.3.1. Liderar e coordenar as atividades e elaborar os artefatos técnicos no decorrer do projeto visando estabelecer a estrutura geral da arquitetura: a decomposição da visão, o agrupamento dos elementos e as interfaces entre esses principais agrupamentos;
- 13.1.3.2. Propor o conteúdo técnico e a ordem das iterações sucessivas selecionando um determinado número de cenários e casos de uso para serem analisados e projetados;
- 13.1.3.3. Efetuar a análise arquitetural, que concentra-se em definir uma sugestão de arquitetura e restringir as técnicas de arquitetura a serem utilizadas no sistema;
- 13.1.3.4. Construir Prova de Conceito Arquitetural empregando os recursos e tecnologias selecionados para atender aos requisitos significativos do ponto de vista da arquitetura;
- 13.1.3.5. Avaliar a Viabilidade da Prova de Conceito Arquitetural;
- 13.1.3.6. Definir e validar mecanismos de design através da criação e integração deles, bem como da verificação do seu funcionamento correto e da sua imposição consistente ao restante do design do sistema;
- 13.1.3.7. Desenvolver padronização de programação, que deve especificar a apresentação do layout do código e de comentários, e também como usar convenções de nomeação e características da linguagem;
- 13.1.3.8. Desenvolver padronização de tratamento de exceções;
- 13.1.3.9. Estruturar o modelo de implementação;
- 13.1.3.10. Incorporar elementos de design;
- 13.1.3.11. Descrever a distribuir processos entre dois ou mais nós;
- 13.1.3.12. Descrever a arquitetura em tempo de execução;
- 13.1.3.13. Desenvolver guia de design;
- 13.1.4. **Serviços de Administração de Banco de Dados (DBA)**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
 - 13.1.4.1. Elaborar e validar o modelo de dados;
 - 13.1.4.2. Elaborar stored procedures, triggers, views, sequences e todos os elementos necessários para o correto funcionamento das aplicações;
 - 13.1.4.3. Fornecer apoio às atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos bancos de dados, de acordo com as necessidades de uso dos usuários;
 - 13.1.4.4. Planejar, especificar e preparar massa de dados para teste de scripts, procedures ou programas de modo a eliminar erros garantindo a funcionalidade dos programas;
 - 13.1.4.5. Planejar, especificar e executar rotinas de migração de dados;
 - 13.1.4.6. Preparar e implantar ambientes de bancos de dados para desenvolvimento, homologação e produção.
 - 13.1.4.7. Programar carga de dados do ambiente de produção para os outros ambientes;
 - 13.1.4.8. Planejar e executar o embaralhamento ou a proteção de informações, quando solicitado;
- 13.1.5. **Serviços de Desenvolvimento de Sistemas**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
 - 13.1.5.1. Implementar as interfaces desktop dos sistemas, com base nos requisitos fornecidos para o mesmo;
 - 13.1.5.2. Codificar scripts, procedures ou programas na linguagem determinada e de acordo com as normas e padrões de programação do TJCE;

- 13.1.5.3. Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, criar componentes de teste como drivers ou stubs, criação de algoritmos, codificação, compilação, teste;
 - 13.1.5.4. Identificar e corrigir os erros nos programas desenvolvidos;
 - 13.1.5.5. Documentar, por meio de comentários, o código fonte relacionado às funcionalidades definidas em casos de uso;
 - 13.1.5.6. Realizar manutenções corretivas ou evolutivas nos sistemas executando atividades relacionadas com desenvolvimento e/ou manutenção de objetos de desenvolvimento;
 - 13.1.5.7. Executar o conjunto de ações destinadas à verificação, validação e correção de scripts, procedures ou programas de acordo com o especificado;
 - 13.1.5.8. Solicitar a atualização da documentação operacional do Sistema;
 - 13.1.5.9. Realizar serviços de desenvolvimento de rotinas de integração dos sistemas.
- 13.1.6. **Serviços de Design Web**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
- 13.1.6.1. Realizar atividades de criação de interfaces para WEB seguindo padrões comerciais de usabilidade e acessibilidade;
 - 13.1.6.2. Planejar a estrutura de navegação de forma que o usuário obtenha facilmente a informação ou serviço desejado;
 - 13.1.6.3. Planejar um layout atraente e funcional, que facilite a comunicação com o usuário através de uma linguagem condizente com os objetivos do sistema;
 - 13.1.6.4. Identificar, planejar e realizar melhorias na usabilidade e ergonomia das telas dos módulos do sistema;
 - 13.1.6.5. Definir as cores, padrões gráficos, logotipos e templates que serão utilizados;
 - 13.1.6.6. Definir as mídias e os efeitos adicionais que serão utilizados (animações, HTML dinâmico, multimídia);
 - 13.1.6.7. Realizar atividades de criação de elementos gráficos (ícones, figuras, imagens de fundo, etc.), layouts e conteúdo de páginas WEB;
 - 13.1.6.8. Criar e implementar design de páginas e portais WEB;
 - 13.1.6.9. Elaborar material de suporte para usuários e mantenedores.
 - 13.1.6.10. Criar e analisar imagens, realizar análise e projeto de identidade visual, projeto de acessibilidade das aplicações, projeto e implementação da interface do usuário (IHC – Interface Homem Computador)
 - 13.1.6.11. Implementar outros elementos de imagem, utilizando HTML, CSS ou outras plataformas, de acordo com o ambiente tecnológico do TJCE.
- 13.1.7. **Serviços de Qualidade de Software**, que compreendem a realização de serviços novos e continuados nas instalações do TJCE, tendo por objetivo a realização de manutenção (evolutiva, adaptativa ou corretiva) ou desenvolvimento de novas aplicações no formato de fábrica de software, englobando as seguintes atividades:
- 13.1.7.1. Avaliar os templates enviados pelo TJCE e os enviados ao TJCE.
 - 13.1.7.2. Definir e entregar ao TJCE os requisitos de testes e sua priorização, as estratégias de teste, os recursos e estimar prazos para realização das atividades de teste dos sistemas, de acordo com as necessidades do TJCE;
 - 13.1.7.3. Definir as configurações do ambiente de teste de acordo com o ambiente alvo de implantação do sistema;
 - 13.1.7.4. Definir critérios de sucesso para os testes junto à equipe técnica do TJCE;
 - 13.1.7.5. Planejar os ciclos de execução dos testes;
 - 13.1.7.6. Elaborar o Plano de Testes;
 - 13.1.7.7. Elaborar Plano de Testes de Aceitação;

10

- 13.1.7.8. Realizar revisão de requisitos e modelos sob a ótica de testes, com objetivo de identificar defeitos que possam afetar a preparação e a qualidade dos testes;
- 13.1.7.9. Elaborar os procedimentos e casos de teste responsáveis pela avaliação dos componentes, builds e releases de acordo com os requisitos funcionais, não funcionais e casos de uso dos sistemas;
- 13.1.7.10. Executar os testes de acordo com o plano, procedimentos e casos de teste especificados, avaliando os resultados e registrando os problemas encontrados;
- 13.1.7.11. Planejar, projetar e executar testes de desempenho de acordo com as necessidades do TJCE;
- 13.1.7.12. Gerar componentes para automatização ou viabilização da execução dos testes;
- 13.1.7.13. Verificar a corretude e a qualidade dos casos de uso implementados, builds e releases, avaliando os resultados e registrando os problemas encontrados;
- 13.1.7.14. Registrar os resultados gerais de teste;
- 13.1.7.15. Gerenciar os defeitos identificados durante os testes;
- 13.1.7.16. Identificar regressões de qualidade introduzidas entre os ciclos de testes;
- 13.1.7.17. Executar a gerência de mudanças e configurações dos artefatos de teste;
- 13.1.7.18. Avaliar a cobertura dos testes;
- 13.1.7.19. Avaliar o resultado dos testes com objetivo de identificar melhorias no processo de teste;
- 13.1.7.20. Elaborar e manter atualizado, em todo o ciclo de desenvolvimento, todos os artefatos de teste com base nos padrões e processos do TJCE.
- 13.1.7.21. Avaliar se produtos entregues ao TJCE estão de acordo com o processo de desenvolvimento do TJCE, de acordo com a arquitetura de software do TJCE e de acordo com as especificações do produto / projeto;
- 13.1.7.22. Conferir e validar artefatos de software entregues ao TJCE através de verificação nos artefatos e realização de testes complementares;
- 13.1.7.23. Fornecer subsídio para a homologação de produtos entregues ao TJCE.

14. Gestão e Acompanhamento dos Serviços

- 14.1. Para os serviços correspondentes ao Lote 01, a CONTRATADA deverá manter, sem ônus para a CONTRATANTE, durante toda a execução do contrato:
 - 14.1.1. Um **Supervisor do Contrato**, que será o preposto da CONTRATADA para a execução dos serviços, sendo o mesmo responsável por aspectos contratuais e da relação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. O Supervisor do Contrato da CONTRATADA deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião semanal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços;
 - 14.1.2. Um **Gerente Técnico**, que será responsável pelo acompanhamento e gestão técnica das atividades, datas, entregáveis e acompanhamento da equipe da CONTRATADA. O Gerente Técnico da CONTRATADA deverá ter disponibilidade para atuar durante 40 (quarenta) horas semanais nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará.
- 14.2. Para os serviços correspondentes ao Lote 03, a CONTRATADA deverá manter, sem ônus para a CONTRATANTE, durante toda a implantação do processo e execução do mesmo em um projeto piloto:
 - 14.2.1. Um **Supervisor do Contrato**, que será o preposto da CONTRATADA para a execução dos serviços, sendo o mesmo responsável por aspectos contratuais e da relação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. O Supervisor do Contrato da CONTRATADA deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião semanal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços;

- 14.2.2. Um profissional com as qualificações indicadas no item 15.3.2 deste Termo de Referência. Este profissional deve ser pertencente à unidade detentora da avaliação MPS.Br ou CMMI. Deverá ser indicado na declaração qual é a unidade (cidade, estado, unidade organizacional) que é detentora da avaliação MPS.Br ou CMMI (deve ser a mesma unidade que foi apresentada pela licitante para atendimento ao item 23.1.7 deste Termo de Referência);

15. Qualificação da Equipe da Contratada

- 15.1. Para a realização dos serviços correspondentes ao Lote 01, é obrigatório que a CONTRATADA componha a sua equipe com profissionais que tenham, no mínimo, os perfis indicados abaixo:

15.1.1. Supervisor do Contrato

- 15.1.1.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática;
- 15.1.1.2. Certificação PMP (Project Management Professional) pelo PMI (Project Management Institute);
- 15.1.1.3. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento / manutenção de software;
- 15.1.1.4. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação;

15.1.2. Gerente Técnico

- 15.1.2.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática;
- 15.1.2.2. Certificação PMP (Project Management Professional) pelo PMI (Project Management Institute);
- 15.1.2.3. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento / manutenção de software;
- 15.1.2.4. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação.

15.1.3. Consultor ou Analista em Gestão de Métrica e Mensuração de Software

- 15.1.3.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação (completa ou em andamento) na área de informática;
- 15.1.3.2. Certificação CFPS – Certified Function Point Specialist ou experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de métrica e mensuração de projetos de sistemas utilizando a Técnica de Análise de Pontos por Função.

15.1.4. Analistas de Negócio

- 15.1.4.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação (completa ou em andamento) na área de informática;
- 15.1.4.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em análise de sistemas e especificação de requisitos, com utilização de metodologias e processos formais.

15.1.5. Analistas e Projetistas de Sistemas

- 15.1.5.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação (completa ou em andamento) na área de informática;
- 15.1.5.2. Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em análise de sistemas e especificação de requisitos, com utilização de metodologias e processos formais.

10

15.1.6. Arquiteto de Software

- 15.1.6.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação (completa ou em andamento) na área de informática;
- 15.1.6.2. Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em atividades de arquitetura de software.

15.1.7. Administrador de Banco de Dados (DBA)

- 15.1.7.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação (completa ou em andamento) na área de informática;
- 15.1.7.2. Experiência mínima de 18 (dezoito) meses em atividades de administração de bancos de dados.

15.1.8. Desenvolvedores

- 15.1.8.1. Formação de nível superior na área de informática (completa ou em andamento), ou formação de nível superior em outras áreas;
- 15.1.8.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em implementação / codificação de sistemas em linguagem de programação para ambientes web em plataforma Java, Delphi, ASP, Microsoft .NET ou PHP com utilização de bancos de dados relacionais.

15.1.9. Designers Web

- 15.1.9.1. Formação de nível médio, ou superior na área de informática (completa ou em andamento), ou formação de nível superior em outras áreas;
- 15.1.9.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na criação de elementos gráficos, criação de elementos visuais, criação de elementos Web e design em sítios Web, com domínio em HTML, Javascript e ferramentas de Web design.

15.1.10. Profissionais de Qualidade de Software

- 15.1.10.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação na área de informática;
- 15.1.10.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de teste ou qualidade de software.
- 15.1.10.3. Certificação CTPS – Certificação Brasileira de Teste de Software.

15.2. Para a realização dos serviços correspondentes ao Lote 02, é obrigatório que a CONTRATADA componha a sua equipe com profissionais que tenham, no mínimo, os perfis indicados abaixo:

15.2.1. Instrutor

- 15.2.1.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática;
- 15.2.1.2. Experiência mínima de 120 horas de aulas ministradas no treinamento específico contratado pelo TJCE.
- 15.2.1.3. Certificação específica no conteúdo do treinamento ou experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades práticas (diferentes de treinamento) relacionadas ao conteúdo do treinamento;

15.3. Para a realização dos serviços correspondentes ao Lote 03, é obrigatório que a CONTRATADA componha a sua equipe com profissionais que tenham, no mínimo, os perfis indicados abaixo:

15.3.1. Supervisor do Contrato

- 15.3.1.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática;

- 15.3.1.2. Certificação PMP (Project Management Professional) pelo PMI (Project Management Institute);
- 15.3.1.3. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em gerenciamento de projetos de desenvolvimento / manutenção de software;
- 15.3.1.4. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação;

15.3.2. Profissionais de Qualidade de Software com foco em Implantação de Processo

- 15.3.2.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação na área de informática;
 - 15.3.2.2. Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em atividades de qualidade de software.
 - 15.3.2.3. Experiência comprovada de definição e implantação, em outras empresas, de processos de desenvolvimento de software segundo o modelo MPS.BR nível E ou CMMI nível 3.
- 15.4. A empresa contratada deverá contar, em seu quadro de colaboradores, profissionais com as certificações exigidas e passíveis de comprovação através de:
- 15.4.1. Certificados que comprovem as certificações exigidas;
 - 15.4.2. Certificados de conclusão de curso superior, comprovante de matrícula ou declaração da instituição de ensino informando que o profissional está matriculado no semestre corrente;
 - 15.4.3. Declaração de instituição Pública ou Privada, no qual o profissional tenha prestado serviço incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação de serviço.

16. Garantia dos Serviços

- 16.1. Todos os artefatos/produtos gerados pela CONTRATADA em decorrência da prestação dos serviços contratados serão de propriedade exclusiva do TJCE;
- 16.2. Materiais que porventura sejam associados a uma ferramenta cuja licença se encerra junto com o contrato deverão ser disponibilizados para armazenamento no TJCE em outro formato que possa ser aberto em outras ferramentas gratuitas.
- 16.3. Todo e qualquer material gerado, independentemente da forma empregada, deverá ser identificado pela insígnia do TJCE.
- 16.4. O prazo de garantia para a comunicação de erros, para cada serviço implementado através desta contratação, será de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da homologação do serviço pelo técnico do TJCE responsável pelo mesmo.

17. Artefatos e Ferramentas

- 17.1. Os artefatos de modelagem (modelos de dados e diagramas UML) deverão ser gerados com a utilização da ferramenta de modelagem Enterprise Architect (EA) utilizada pelo TJCE;
- 17.1.1. A CONTRATADA deverá treinar os usuários do TJCE na ferramenta.

18. Preços e Planilha de Composição de Custos

- 18.1. Todos os serviços objeto desta licitação deverão ter os preços expressos em conformidade com Modelo de Proposta de Preços constante do ANEXO C deste Termo de Referência.
- 18.2. Para tal fim, deverá ser apresentada na Proposta de Preços do licitante, obrigatoriamente para o Lote 01, uma planilha de composição de custos – baseada no ANEXO L deste Termo de Referência.
- 18.3. Para os serviços do Lote 01, executados nas dependências do TJCE, conforme descrito no item 21.1.1:
 - 18.3.1. Fica a CONTRATADA obrigada a praticar, rigorosamente e durante toda a execução do contrato, no mínimo os salário e benefícios indicados nas planilhas de composição de custos apresentadas em sua proposta de preços;

12

- 18.3.2. Mensalmente deverá ser apresentada a GFIP dos profissionais alocados para a prestação destes serviços, sem a qual não será possível a emissão da autorização do pagamento dos serviços prestados;
- 18.3.3. Fica a CONTRATADA obrigada a praticar, para o Gerente Técnico, um salário superior ao maior salário apresentado nas planilhas de composição de custos relativas a estes serviços.
- 18.4. Com exceção dos serviços de treinamento, todos os profissionais alocados para a prestação de serviços deverão possuir vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- 18.4.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratado.
- 18.4.2. A CONTRATADA deve seguir integralmente a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional;
- 18.4.3. É vedada a utilização do modelo de contratação conhecido como "CLT-FLEX" ou qualquer variante deste modelo;
- 18.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar em até 30 (trinta) dias, sempre que solicitado, cópias das folhas de pagamento, contracheques e outros documentos relativos aos empregados alocados na execução dos serviços contratados.

19. Participação na Licitação

- 19.1. É vedada a participação de empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas;
- 19.2. É vedada a participação de cooperativas;
- 19.3. Não poderá participar da licitação a empresa que estiver sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, cisão, liquidação, recuperação judicial ou esteja suspensa de licitar com a Administração e/ou declarada inidônea pela Administração Pública.

20. Prazos

- 20.1. Após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA disporá do prazo máximo de 10 (dez) dias para iniciar os serviços (período este denominado como "período de estabelecimento"), de acordo com a necessidade verificada.
- 20.2. Não caberá pagamento à CONTRATADA durante o período de estabelecimento. Após este período, será emitida a primeira Ordem de Serviço pelo TJCE;

21. Local de Execução

- 21.1. Lote 01:
- 21.1.1. Os serviços de manutenção corretiva (PF8 e PF9) serão executados nas dependências do TJCE, na cidade de Fortaleza, Ceará.
- 21.1.2. Os serviços de desenvolvimento de novos sistemas em regime de fábrica de software (PF1, PF2, PF3, PF4), os serviços de documentação de sistemas (PF5 e PF6) e os serviços de apoio (USA) serão executados nas dependências da CONTRATADA ou nas dependências do TJCE quando a execução do serviço assim exigir, sem qualquer diferenciação no preço pago pelos mesmos.
- 21.2. Lote 02:
- 21.2.1. Os serviços de treinamento serão executados nas dependências do TJCE na cidade de Fortaleza, Ceará, ou em instalações providas pela CONTRATADA, na Região Metropolitana de Fortaleza, Ceará.
- 21.3. Lote 03:
- 21.3.1. O serviço de implantação de processo de desenvolvimento de software será executado executados nas dependências do TJCE, na cidade de Fortaleza, Ceará.
- 21.4. Para os serviços realizados nas instalações da CONTRATADA, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, mesmo quando necessária a interconexão com a rede de informática do TJCE, inclusive quaisquer custos associados;
- 21.5. Para os serviços realizados nas instalações do TJCE, os recursos de hardware (microcomputadores, impressoras e servidores de rede) e software básico (sistema operacional e aplicativos de escritório) serão fornecidos pelo TJCE. Quaisquer outros

softwares necessários para prestação dos serviços, incluindo as ferramentas de modelagem descritas no item 17 deste Termo de Referência, são de responsabilidade da CONTRATANTE.

22. Qualificação Técnica da Empresa a ser Contratada

22.1. Os documentos a serem exigidos a título de habilitação técnica são:

22.1.1. Atestados de capacidade técnica ou acervo técnico emitido por pessoa Jurídica de direito Público ou Privado, comprovando que o licitante prestou serviço similar ao objeto deste Termo de Referência. O(s) atestado(s) deve (em) conter a identificação completa do(s) emitente(s), devem atestar a boa prestação dos serviços e devem comprovar a experiência em todos os seguintes itens:

22.1.1.1. Para o Lote 01:

- 22.1.1.1.1. Experiência no desenvolvimento de sistemas em regime de Fábrica de Software em plataforma JAVA para Web;
- 22.1.1.1.2. Experiência no desenvolvimento de sistemas em JAVA com acesso aos bancos de dados SQL Server, MySQL, Postgres e Oracle;
- 22.1.1.1.3. Comprovação de realização de, no mínimo, metade da quantidade máxima de Pontos de Função deste Termo de Referência, ou seja, 6.000 PF em manutenção e desenvolvimento de sistemas, no período consecutivo de 12 meses;
- 22.1.1.1.4. Comprovação da realização de, no mínimo, 5.000 horas em atividades de análise, projeto, desenvolvimento e design de aplicativos web, no período consecutivo de 12 meses, onde tenham sido realizadas atividades de: Projeto de sites Internet e Intranet em conformidade com os padrões W3C; Estudo de usabilidade e acessibilidade dentro dos padrões W3C; Desenvolvimento de arquitetura da informação; Desenvolvimento de templates em software; Elaboração de mapas de fluxos de interface; Desenvolvimento de interfaces ricas (RIA); Design web de telas e sites Internet e Intranet;
- 22.1.1.1.5. Experiência em desenvolvimento e manutenção de sistemas nas plataformas VISUAL BASIC, ASP, DELPHI e PHP;
- 22.1.1.1.6. Experiência no desenvolvimento de sistemas em plataforma JAVA com a utilização da técnica de Análise de Pontos de Função como métrica de dimensionamento;
- 22.1.1.1.7. Experiência na recepção e execução de ordens ou solicitações de serviços, através de software disponibilizado pela própria LICITANTE para os seus clientes;
- 22.1.1.1.8. Experiência na realização de testes com processo de testes formal, compreendendo teste unitário, teste de integração, testes de sistêmicos, testes de aceitação e teste de carga e desempenho;
- 22.1.1.1.9. Experiência na realização de serviços onde os artefatos e produtos finais entregues obedeçam a acordo de nível de serviços definido com o contratante;
- 22.1.1.1.10. Experiência na utilização de ferramenta e processo de gerência de configurações;
- 22.1.1.1.11. Experiência na utilização de ferramenta e processo de gerência de projetos;
- 22.1.1.1.12. Experiência na prestação de serviços de apoio à implantação, operação e disseminação de sistemas;
- 22.1.1.1.13. Experiência na prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com a utilização de linguagem de modelagem UML, com a utilização dos diagramas de Classe, Sequência, Casos de Uso e Colaboração.
- 22.1.1.1.14. Comprovação de avaliação de qualidade MPS-BR nível F (ou superior) ou avaliação de qualidade CMMI nível 2 (ou superior).

- 22.1.1.1.15. Comprovação de que possui em seu quadro funcional ou societário, no mínimo, profissionais com as certificações abaixo indicadas:
- 22.1.1.1.15.1. Pelo menos 1 profissional com certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI, dentro do período de vigência;
 - 22.1.1.1.15.2. Pelo menos 1 profissional com certificação Scrum Master (CSM);
 - 22.1.1.1.15.3. Para comprovação deve ser apresentada a certificação acompanhada, obrigatoriamente:
 - 22.1.1.1.15.3.1. Da CTPS do profissional, com a GFIP do mês anterior à publicação do Edital, para profissionais do quadro funcional da licitante; ou
 - 22.1.1.1.15.3.2. Do contrato social da licitante, para profissionais do seu quadro societário.
- 22.1.1.1.16. Um mesmo profissional, que possua mais de uma certificação, poderá ser apresentado para mais de um dos itens acima.
- 22.1.1.1.17. Declaração afirmando que disponibilizará um Supervisor do Contrato e que o mesmo terá disponibilidade para a realização de pelo menos uma reunião por semana, sem ônus para a CONTRATANTE, nas instalações do TJCE, em Fortaleza, Ceará.
- 22.1.1.1.17.1. O Supervisor do Contrato deverá possuir as qualificações indicadas no item 15.1.1 deste Termo de Referência.
- 22.1.1.1.18. Declaração afirmando que disponibilizará um Gerente Técnico do contrato e que o mesmo terá disponibilidade de 40 (quarenta) horas semanais de trabalho, sem ônus para a CONTRATANTE, nas instalações do TJCE, em Fortaleza, Ceará.
- 22.1.1.1.18.1. O Gerente Técnico do contrato deverá possuir as qualificações indicadas no item 15.1.2 deste Termo de Referência.
- 22.1.1.1.19. Declaração da proponente que disponibilizará escritório local na Região Metropolitana de Fortaleza (CE) em até 30 (dias) após a assinatura do contrato, para prestar os serviços de gestão contratual necessários para a execução dos serviços contratados;
- 22.1.1.1.20. Declaração afirmando que disponibilizará, sem ônus para o TJCE, sistema para gestão de demandas e ordens de serviço, através da Web, em até 2 (dois) dias após a assinatura do contrato.
- 22.1.1.2. Para o Lote 02:
- 22.1.1.2.1. Experiência na prestação de serviços de treinamento especializado em pelo menos 80% dos treinamentos especificados na tabela do item 4.3.1, comprovada através de atestados de capacidade técnica emitidos por empresas públicas ou privadas.
 - 22.1.1.2.2. No atestado, deverá constar explicitamente todo o conteúdo especificado para o treinamento, que deverá conter pelo menos 80% do conteúdo definido na coluna "descrição" da tabela do item 4.3.1.
- 22.1.1.3. Para o Lote 03:
- 22.1.1.3.1. Experiência em serviço prestado de consultoria em implantação de processo de desenvolvimento de software segundo o modelo MPS.BR no mínimo Nível E ou CMMI no mínimo Nível 3.
 - 22.1.1.3.2. Comprovação de que possui em seu quadro funcional ou societário, no mínimo, profissionais com as certificações abaixo indicadas:
 - 22.1.1.3.2.1. Pelo menos 1 profissional com certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI, dentro do período de vigência;
 - 22.1.1.3.2.2. Para comprovação deve ser apresentada a certificação acompanhada, obrigatoriamente:

- 22.1.1.3.2.2.1. Da CTPS do profissional, com a GFIP do mês anterior à publicação do Edital, para profissionais do quadro funcional da licitante; ou
- 22.1.1.3.2.2.2. Do contrato social da licitante, para profissionais do seu quadro societário.
- 22.1.1.3.3. Declaração afirmando que disponibilizará um Supervisor do Contrato e que o mesmo terá disponibilidade para a realização de pelo menos uma reunião por semana, sem ônus para a CONTRATANTE, nas instalações do TJCE, em Fortaleza, Ceará.
- 22.1.1.3.3.1. O Supervisor do Contrato deverá possuir as qualificações indicadas no item 15.1.1 deste Termo de Referência.
- 22.1.1.3.4. Declaração da proponente que disponibilizará escritório local na Região Metropolitana de Fortaleza (CE) em até 30 (dias) após a assinatura do contrato, para prestar os serviços de gestão contratual necessários para a execução dos serviços contratados;
- 22.1.2. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas controladas ou que tenham sócios ou acionistas comuns com a empresa LICITANTE.
- 22.1.3. Declaração do licitante de que, em visita ao Departamento de Informática do TJCE, realizou vistoria técnica e tomou conhecimento de todas as informações necessárias à apresentação de sua proposta para o objeto dessa licitação, conforme modelo do ANEXO E deste Edital.
- 22.1.3.1. Os licitantes deverão realizar Visita Técnica, em 27/03/2012, às 09h30min (horário local), ao Departamento de Informática (Deinf) da Secretaria de Tecnologia da Informação (Setin) do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), situado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéba, em Fortaleza-CE, sendo que, ao término das atividades, será emitido o Atestado de Visita Técnica mencionado no subitem 22.1.3 acima.
- 22.1.4. Em atendimento ao disposto no inciso V do Art. 27 da Lei 8.666/93, a empresa deverá apresentar declaração expressa de que não existe na empresa, trabalhador nas situações previstas no inciso XXXIII do Art. 7 da Constituição Federal, conforme modelo do Anexo G – Declaração de Inexistência de Emprego do Menor.

23. Atestado de Homologação da Empresa Licitante

- 23.1. No prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do encerramento da sessão de disputa, o licitante ARREMATANTE do Lote 01, provisoriamente classificado em primeiro lugar, deverá atender uma Ordem de Serviço Piloto, a qual destinar-se-á à verificação da conformidade com os artefatos indicados no Anexo B deste Termo de Referência, da qualidade dos artefatos produzidos e do desempenho técnico do licitante, observando as seguintes definições e requisitos:
- 23.1.1. A Ordem de Serviço Piloto diz respeito ao desenvolvimento de um módulo de software que obedeça ao estipulado no Anexo B deste Termo de Referência.
- 23.1.2. O esforço estimado pelo TJCE para desenvolvimento do módulo de software mencionado é entre 14 PF (no mínimo) e 20 PF (no máximo);
- 23.1.3. O desenvolvimento do módulo de software mencionado pressupõe a produção dos artefatos definidos no Anexo B deste Termo de Referência para no máximo 2 Casos de Uso, com exceção dos Requisitos, que deverão ser disponibilizados pela equipe do TJCE;
- 23.1.4. O TJCE entregará ao licitante, armazenados em mídia digital, os seguintes artefatos:
- 23.1.4.1. Glossário;
- 23.1.4.2. Documento de Visão;
- 23.1.4.3. Especificação de Requisitos Funcionais;
- 23.1.4.4. Regras de Negócio;
- 23.1.4.5. Diagrama de Caso de Uso (sem a especificação dos fluxos principal, alternativo e de exceção, que deverão ser entregues pela licitante).

- 23.1.5. Os artefatos relacionados no item anterior (23.1.4) deverão ser incluídos, pelo licitante, na ferramenta especificada no item 17 deste Termo de Referência.
- 23.1.6. Dentro do prazo definido no subitem 23.1, o Licitante entregará ao TJCE, através da ferramenta especificada no item 17 deste Termo de Referência, os seguintes artefatos:
- 23.1.6.1. Casos de Uso (fluxos principal, alternativo e de exceção e protótipos);
 - 23.1.6.2. Realização de Caso de Uso (incluindo diagrama de classes e de sequência);
 - 23.1.6.3. Diagrama de atividades e de máquina de estados (caso necessário);
 - 23.1.6.4. Modelo de dados, dicionário de dados, scripts SQL;
 - 23.1.6.5. Lista de Materiais;
 - 23.1.6.6. Componentes;
 - 23.1.6.7. *Builds*;
 - 23.1.6.8. Código Fonte;
 - 23.1.6.9. Resultado de Testes Unitários;
 - 23.1.6.10. Relatório de Cobertura de Testes Unitários;
 - 23.1.6.11. Plano de Testes;
 - 23.1.6.12. Planilha de Cenários e Casos de Testes.
- 23.1.7. O licitante deve utilizar, para desenvolvimento do módulo de software, ambiente computacional próprio, constituído por tecnologias e ferramentas *open-source* da plataforma JAVA, em conformidade com o discriminado no Anexo F – Plataforma Tecnológica.
- 23.1.8. Após a entrega dos artefatos pelo licitante, o TJCE efetuará a respectiva validação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, emitindo o Atestado de Homologação ou a recusa da OS Piloto.
- 23.1.8.1. A recusa da OS Piloto poderá se dar no caso de:
 - 23.1.8.1.1. Os artefatos elencados no subitem 23.1.6. não sejam, integralmente, entregues pelo licitante;
 - 23.1.8.1.2. O indicador Índice de Não-Conformidade (INC) resultar maior ou igual a 0,2, calculado em conformidade com o estabelecido no item 11.3.
 - 23.1.8.2. Caso o TJCE aceite a OS Piloto será emitido um Atestado de Homologação conforme modelo constante no ANEXO D.
 - 23.1.8.3. Caso o TJCE emita a recusa da OS Piloto em função do resultado de sua validação, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar terá sua proposta desclassificada.
 - 23.1.8.4. O TJCE validará os artefatos de acordo com os critérios estabelecidos no item 11 e no Anexo B deste Termo de Referência.
- 23.1.9. Somente após a emissão do Atestado de Homologação será confirmada a classificação do licitante em primeiro lugar.

24. Repactuação

- 24.1. Os preços dos serviços de Manutenção e Documentação de Sistemas e de Desenvolvimento de Novos Sistemas em Regime de Fábrica de Software do Lote 01 poderão ser repactuados, desde que solicitado pela CONTRATADA, mediante demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, da data do orçamento a que a proposta se referir.
- 24.1.1. Considerar-se-á como data do orçamento a data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.
 - 24.1.2. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com data-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida.

- 24.1.3. A repactuação poderá contemplar todos os componentes de custo do Contrato que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica dessa variação.
- 24.1.4. No caso de repactuações subseqüentes à primeira, essas somente dar-se-ão a cada 12 (doze) meses da anterior (data do orçamento), independentemente da CONTRATADA invocar variação de qualquer insumo.
- 24.1.5. Não serão admitidos como justificativas para embasar pedidos de revisão contratual eventuais reajustes salariais concedidos pela CONTRATADA a seus empregados, em razão de Convenção Coletiva ou Acordo Coletivo cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou que concedam aumentos salariais e/ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.
- 24.1.6. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, convenção, acordo coletivo ou decisão judicial.
- 24.1.7. Quando da solicitação da repactuação, para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pela CONTRATADA do aumento dos custos, considerando-se:
- 24.1.7.1. os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração Pública Federal ou Estadual;
 - 24.1.7.2. as particularidades do Contrato;
 - 24.1.7.3. a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
 - 24.1.7.4. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros documentos equivalentes.
- 24.1.8. A decisão sobre o pedido de repactuação ocorrerá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- 24.1.9. O prazo referido no subitem 24.1.8 ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou não apresentar a documentação solicitada pelo TJCE para a comprovação da variação dos custos.
- 24.1.10. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 24.1.11. As repactuações a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.
- 24.1.12. Caso ainda não tenham sido finalizados a convenção, o acordo coletivo ou a decisão judicial que fixar o salário normativo da categoria profissional abrangida pelo Contrato, quando da eventual prorrogação de sua vigência, ou o encerramento do Contrato, a CONTRATADA, quando for o caso, deverá ressaltar seu direito à repactuação dos preços, sob pena de preclusão.
- 24.1.13. O TJCE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.
- 24.2. Os preços dos Serviços de Apoio do Lote 01 e dos Serviços de Treinamento do Lote 02 poderão ser repactuados, desde que solicitado pela CONTRATADA. O reajuste será calculado com base na variação do IPC-A nos últimos 12 meses, calculada e divulgada pela Fundação Getúlio Vargas. Em caso de extinção deste índice, poderá ser utilizado o índice que vier a substituí-lo ou qualquer outro a critério do TJCE.
- 24.3. O preço do Serviço de Implantação de Processo do Lote 03 é fixo e irreajustável.

25. Vigência da Ata de Registro de Preços

- 25.1. A Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, salientando-se que a existência da Ata de Registro de Preços não obriga a Administração a firmar as contratações que dela poderão advir.

26. Do Contrato