

operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

3.1.1.6.6.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;

3.1.1.6.6.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;

3.1.1.6.6.7. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente. Posteriormente, a CONTRATADA deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.

3.1.1.6.8. Priorização de incidentes críticos

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

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

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

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

3.1.1.6.9. Requisição de serviço

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

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

3.1.1.7. Das tarefas a serem realizadas

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

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validar Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda e validar a classificação determinada pelo CONTRATANTE. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações adicionais que não tenham sido previamente fornecidas pelo CONTRATANTE referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência

[Handwritten signature and initials]



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

3.1.1.7.2. Atividades

3.1.1.8. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das

atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.



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

SCA de Suporte a Sistemas

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

Grupo de Suporte a Incidentes

- Analisar, identificar e encaminhar soluções para incidentes de sistemas;
- Definir procedimentos de atendimento de suporte a sistemas;
- Encaminhar alterações nos sistemas para resolução definitiva dos problemas identificados no atendimento dos incidentes.
- Parametrizar sistemas, adequando-os aos processos de negócio;
- Monitorar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;
- Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas.

Grupo de Adequação de Sistemas

- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;

Grupo de Métricas de Sistemas

- Mensurar o tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Conferir planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Elaborar pareceres técnicos referentes à métricas de software;
- Realizar aferição de qualidade nos sistemas.

Grupo de Testes de Sistemas

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

Grupo de Arquitetura de Sistemas

- Definir e implementar padrões de desenvolvimento de software;
- Desenvolver componentes de software;



- Indicar pontos potenciais de reutilização de código dentro do sistema.

SCB de Suporte a Sistemas

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

Grupo de Suporte a Incidentes

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

Grupo de Adequação de Sistemas

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

Grupo de Métricas de Sistemas

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

Grupo de Testes de Sistemas

- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

3.1.1.10. Dos perfis e da qualificação profissional da equipe da CONTRATADA

TAREFAS DE ROTINA – SCA de Suporte a Sistemas

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.
- Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Experiência de, no mínimo, vinte e quatro meses em suporte a sistemas.
- Experiência de, no mínimo, doze meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

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

3.1.1.11. Dos valores de referência

3.1.1.11.1. Para o cálculo das unidades de referência de cada tipo de tarefa/serviço, a composição do custo e formação dos preços deverá ser baseada no salário-base definido no Dissídio Coletivo do ano de 2018 do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e similares do Estado do Ceará e do Sindicato das empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, firmado através do Processo nº 0080578-03.2018.5.07.0000 (DC), registrado no Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. O referido dissídio foi escolhido por estabelecer os salários-base de referência utilizados nas contratações dos órgãos da administração pública do Governo do Estado do Ceará.

3.1.1.11.2. Desta forma, o valor mínimo do salário-base do profissional disponibilizado para prestação dos serviços deverá observar na elaboração das planilhas de preços, os valores mínimos abaixo relacionados, estabelecidos sem os benefícios, a fim de se criarem condições propícias ao bom andamento dos serviços, contribuindo para a sua eficiência.

3.1.1.11.3. Caso ocorra, no decurso deste processo administrativo, a celebração de nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, os valores mínimos a que se refere o item anterior, serão os definidos nesta nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, respeitada a Categoria Profissional definida na tabela abaixo.

Categoria do Serviço	Unidade de Referência	Categoria Profissional	Valor Mínimo do Salário-base
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	Programador Pleno	R\$ 4.194,03
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) I	R\$ 5.357,56

3.1.1.11.4. A CONTRATADA poderá utilizar Convenção Coletiva de Trabalho na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.1.1.11.2 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A Convenção Coletiva de Trabalho utilizada pela CONTRATADA deverá ser informada em sua proposta de preços e será utilizada como referência para a repactuação dos serviços, conforme definido no item 5.7.2.2.

3.1.1.11.5. Caso a licitante apresente, em sua proposta, salário-base inferior ao valor mínimo estabelecido no subitem anterior, além de apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, conforme previsto no subitem 9.1.1.1.8, deverá comprovar a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

3.1.1.11.5.1. Na demonstração de custos, no caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:



3.1.1.11.5.1.1. Identificar o salário-base a ser pago aos profissionais que prestarão os serviços presenciais.

3.1.1.11.5.1.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação praticada na administração pública do estado do Ceará.

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

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

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

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

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

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

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

3.1.1.12.7. INDICADOR 1: EFETIVIDADE

Nome	Efetividade no atendimento dos serviços (Mensal)	
Descrição	Os incidentes e requisições de serviço encaminhados pelo CONTRATANTE deverão ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do mês de referência.	
Medição	Relação de atendimentos resolvidos versus os atendimentos encaminhados à CONTRATADA no mês de referência da medição. Cálculo: $100 * (\text{chamados resolvidos} / \text{chamados encaminhados})$.	
Meta	90% de efetividade.	
Ocorrência	Não cumprimento da efetividade estabelecida.	
Nome	Intervalo	Percentual de Glosa
Índice de Efetividade (Mensal)	Acima de 90,00%	0%
	de 90% até 80,00%	3%

	Abaixo de 80,00%	5%
--	------------------	----



3.1.1.12.8. INDICADOR 2: DESEMPENHO

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

3.1.1.12.9. Percentual máximo de glosas (10%).

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

3.1.1.13. Da disponibilização dos serviços

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



3.1.1.13.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

3.1.1.13.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

3.1.1.13.1.3. definir em conjunto com o CONTRATANTE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;

3.1.1.13.1.4. entregar os documentos assinados: Anexo 02 - Termo de Compromisso, Anexo 03 - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).

3.1.1.13.2. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 20 dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.

3.1.1.13.3. Será considerado como início da prestação dos serviços a disponibilização dos recursos humanos necessários para cumprir a Ordem de Serviço que deverão participar de um repasse de conhecimentos que será promovido pelo CONTRATANTE.

3.1.1.13.4. O repasse de conhecimentos deverá abordar ao tratamento dos incidentes críticos, ambiente, metodologias, fluxos de trabalho, segurança da informação, ferramentas para registro e acompanhamento das demandas e sistemas corporativos do TJCE para todos os colaboradores da CONTRATADA que executarão os serviços.

3.1.1.13.4.1. O repasse de conhecimento terá duração de 40 horas (cinco dias úteis) e incluirá as atividades práticas de atendimento para garantir a adequação do colaborador ao ambiente do CONTRATANTE.

3.1.1.13.4.2. Ao final do repasse o CONTRATANTE emitirá uma Declaração de Repasse de Conhecimentos.

3.1.1.13.5. Somente serão faturadas pela CONTRATADA as Unidades de Serviço Técnico prestadas por colaboradores que possuam a Declaração de Repasse de Conhecimentos.

3.1.1.13.5.1. Os colaboradores da CONTRATADA deverão registrar suas atividades na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE durante o período do repasse de conhecimentos, conforme descrito no item 6.2, porém essas Unidades de Serviço Técnico deverão ser excluídas do Relatório Gerencial de Serviços utilizado para fins de faturamento.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1. Justificativa para parcelamento do objeto

4.1.1. O serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas, compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI e que guardam forte interdependência entre si. Este serviço deve ser prestado por equipes dotadas de competências técnicas especializadas e que devem buscar, de forma conjunta e compartilhada, o alcance dos seguintes objetivos:

4.1.1.1. Solucionar, de forma precisa e conforme prazos estabelecidos, as demandas pertencentes ao escopo de atividades delegadas por esta contratação;

4.1.1.2. Permitir que grupos especializados concentrem sua atuação em atividades que proporcionem maior fluxo de valor à instituição, tais como:

4.1.1.2.1. Manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC;

4.1.1.2.2. Aperfeiçoamento dos serviços de TIC existentes;

4.1.1.2.3. Solução de demandas de maior complexidade.

4.1.2. A execução do serviço por equipes distintas dispersariam a responsabilidade pelo alcance dos objetivos. Essa dispersão acarretaria diluição do comprometimento com os processos de trabalho e

traria riscos de sobreposição de atividades. Além disso a comunicação direta e contínua entre as equipes é essencial para a qualidade da prestação do serviço, haja vista que os objetivos são comuns e a fronteira de atuação é muito tênue, dada a forte interconexão das atividades no que concerne aos aspectos técnicos (caráter generalista) e metodológicos (registro, investigação e diagnóstico).

4.1.3. Ante o exposto, a adjudicação do serviço a uma única empresa mitigará os riscos em comento e proporcionará melhor gestão e maior qualidade na execução do serviço.

5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Papeis e responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Coordenadoria de Sistemas Administrativos Coordenadoria de Desenvolvimento de sistemas Gerência de Informática da Comarca de Fortaleza	1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato; 2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais; 3) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica. 4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato); 5) Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual; 6) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato; 7) Realizar a medição dos serviços contratados; 8) Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato; 9) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados; 10) Averiguar se é o contratado através dos colaboradores previamente autorizados quem executa o contrato; 11) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do



[Handwritten signature and initials]



			<p>contrato;</p> <p>12) Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>13) Acompanhar e analisar os testes e provas necessários ao controle da qualidade dos serviços.</p>
2	Fiscal Requisitante do Contrato	Gerência de Sistemas	<p>1) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>2) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>3) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>4) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>5) Acompanhar e analisar os testes e provas necessários ao controle da qualidade dos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>6) Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>7) Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>8) Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>10) Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor</p>



			do Contrato.
3	Fiscal Administrativo	Coordenadoria de Gestão Administrativa da Secretaria de Tecnologia da Informação	<p>1) Certificar-se do correto cálculo e recolhimento, em conta vinculada, das obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes do contrato, com relação à mão de obra residente, nos termos da Resolução Nº 169 de 31/01/2013, alterada pela Resolução 248, de 24 de maio de 2018.</p> <p>2) Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao Fiscal Técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o Fiscal Administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>3) Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia contratual prevista no contrato.</p>
4	Gestor do Contrato	Secretaria de Tecnologia da Informação	<p>1) Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;</p> <p>2) Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos em conjunto com o Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante;</p> <p>3) Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas e defeitos observados, assinalando prazo para correção;</p> <p>4) Relatar, por escrito, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;</p> <p>5) Comunicar à autoridade competente do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;</p> <p>6) Solicitar à CONTRATADA a substituição de empregado ou preposto da CONTRATADA e aprovar, previamente, mediante termo juntado ao processo, a substituição de iniciativa da CONTRATADA, quando assim exigir o contrato;</p>



			<p>7) Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado os serviços;</p> <p>8) Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e economicidade administrativa de realizar-se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória;</p>
--	--	--	---

5.2. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE

5.2.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

5.2.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos em Contrato.

5.2.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.

5.2.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5.2.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

5.2.6. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

5.2.7. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.

5.2.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.

5.2.9. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.

5.2.10. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato.

5.2.11. Comunicar à CONTRATADA sempre que ocorrer mudanças na metodologia de trabalho ou plataforma computacional do CONTRATANTE, que impacte os serviços solicitados.

5.2.12. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao CONTRATANTE.

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

5.3. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.3.1. Prestar o(s) serviço(s) contratado(s) conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

5.3.2. Atender às solicitações do CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do termo de referência.

5.3.3. Utilizar melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do(s) serviço(s) e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e em seus Anexos.

5.3.4. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

5.3.5. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do(s) serviço(s).

5.3.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos fiscais e Gestor do Contrato, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades previstas.

5.3.7. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE quanto à execução das atividades previstas.

5.3.8. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do(s) serviço(s) contratado(s), bem como entregar ao CONTRATANTE todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas.

5.3.9. O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar sua plataforma tecnológica, bem como, suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar ao novo ambiente para prestação dos serviços.

5.3.10. Manter preposto responsável pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei no 8.666/93, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

5.3.11. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independentemente da atuação que será exercida pelo CONTRATANTE.

5.3.12. Garantir a remuneração de todos os colaboradores que estiverem a disposição da CONTRATADA para execução dos serviços, responsabilizando-se única e exclusivamente por todos os encargos decorrentes da execução do contrato, observando de devida legislação para os serviços executados em horários extraordinários, bem como garantir a devida remuneração durante o período de repasse dos conhecimentos executado pelo CONTRATANTE, portanto deve ser considerando como efetivo trabalho o período em que o empregado estiver a disposição da CONTRATADA, devendo ser remunerado na forma da lei.

5.3.13. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

5.3.14. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra o CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação.

5.3.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.

5.3.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus trabalhadores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.

5.3.17. Garantir a execução do(s) serviço(s) sem interrupção, mantendo equipe dimensionada





adequadamente para a regular execução do(s) serviço(s), substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimo aos preços contratados.

5.3.18. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pelo CONTRATANTE, as comprovações necessárias.

5.3.19. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do(s) serviço(s) contratado(s), independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.

5.3.20. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e em suas normas internas.

5.3.21. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo CONTRATANTE.

5.3.22. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do CONTRATANTE.

5.3.23. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.

5.3.24. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE.

5.3.25. Não subcontratar outra empresa para a execução de serviços objeto desta contratação.

5.3.26. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.3.27. A CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, deverá comprovar que possui em seu quadro de pessoal, profissional com certificação PMP (Project Management Professional) que exercerá a função de Preposto. A comprovação dar-se-á pela apresentação da cópia do registro de empregado ou carteira de trabalho do profissional, bem como sua certificação PMP.

5.3.28. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços.

5.4. Procedimentos e critério de aceitação

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor mínimo Aceitável
1	Início da Prestação dos Serviços	Dias	O início da prestação dos serviços se dará em no máximo 20 dias após a emissão da Ordem de Serviço.
2	Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	Dias	Em até 20 dias , após a emissão da Primeira Ordem de Serviço e sempre que houver alterações na equipe da CONTRATADA.

3	Verificar a qualidade dos serviços prestados.	Conforme descrito no item 3.1.1.12.	Conforme descrito no item 3.1.1.12.
---	---	-------------------------------------	-------------------------------------



5.5. Metodologia de avaliação da qualidade

Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
Início da Prestação dos Serviços	Verificar se o início dos serviços ocorreu dentro do prazo definido em Contrato.
Comprovação do atendimento aos requisitos de experiência dos empregados da CONTRATADA	No início da prestação dos serviços, e sempre que houver alteração na equipe de colaboradores da CONTRATADA, esta deverá apresentar currículo e demais documentos que comprovem que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais, conforme descrito no item 3.1.1.10.
Verificar a qualidade dos serviços prestados.	A verificação do atendimento da qualidade dos serviços prestados será realizada da forma descrita no item 3.1.1.12.

5.6. Estimativa do volume de bens/serviço

Bem/Serviço	Estimativa Anual	Forma de Estimativa
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	27.456	A estimativa da quantidade de USTs a serem contratadas foi construída por meio do produto da quantidade de tarefas, pela quantidade média USTs mensais de execução dos serviços a serem contratados. A quantidade média de USTs mensais foi definida tomando como referência os serviços prestados através do contrato nº 28/2017, que define a execução dos serviços por 8 (oito) USTs diárias e por 22 (vinte e dois) dias mensais.
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	19.008	
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX	120	A estimativa da quantidade de USTs a serem contratadas foi construída tomando como referência os serviços prestados através do Contrato N° 28/2017 executados em horários excepcionais.
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX	120	

5.7. Condições de alteração, rescisão e repactuação do contrato

5.7.1. Condições de alteração

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



contrato.

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

5.7.2. Condições de rescisão

5.7.2.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

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

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

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

5.7.2.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;

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

5.7.2.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;

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

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

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

5.7.2.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;

5.7.2.1.11. A dissolução da CONTRATADA;

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

5.7.2.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;

5.7.2.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;

5.7.2.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.7.2.1.16. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do TJCE;

5.7.2.1.17. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;

5.7.2.1.18. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;

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

5.7.2.2. Da repactuação



5.7.2.2.1. O valor contratado poderá ser repactuado, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir.

5.7.2.2.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com o detalhamento exigido no item 9.1, observado o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Superintendencia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e à aprovação pelo Contratante.

5.7.2.2.3. Para os fins previstos neste item, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

5.7.2.2.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

5.7.2.2.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo apresentados no detalhamento exigido no item 9.1.1.1.8.1 que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

5.7.2.2.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de nenhum item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, na forma exigida no item 9.1.1.1.8.1, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, cujos itens de custo sejam diferentes dos inicialmente previstos no acordo coletivo ou convenção coletiva utilizados para elaboração da proposta de preços.

5.7.2.2.7. A proposta de repactuação, observado o disposto neste item, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

5.7.2.2.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressalvar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subseqüente.

5.7.2.2.9. A inércia da CONTRATADA em ressalvar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

5.8. Condições para pagamento

5.8.1. A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços.

5.8.2. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços.

5.8.2.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida na Reunião Inicial do Contrato.

5.8.3. Os faturamentos dos serviços executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

5.8.3.1. Solicitação de pagamento dos serviços:

5.8.3.1.1. O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subseqüente à prestação dos mesmos, devendo o mesmo ser realizado, sem quaisquer acréscimos e