

sendo consultados). Quando for pertinente;

- 1.1.32. Permitir que o usuário salve os filtros definidos nas consultas em tela para reutilizá-los posteriormente. Permitir que sejam restaurados os valores padrão dos filtros;
- 1.1.33. Implementar interface que suporte o uso de diversas janelas ao mesmo tempo dentro do ambiente da aplicação (floating windows), possibilitando a utilização simultânea de diferentes cadastros/telas. Das funções já disponíveis nos navegadores, permitir redimensionar, mover, maximizar, minimizar, fechar, favoritar janelas, visualizar uma barra que permita a seleção das janelas abertas e permitir fechar todas as janelas ou fechar todas exceto a janela selecionada;
- 1.1.34. Disponibilizar barra de acesso rápido às telas favoritadas pelo usuário;
- 1.1.35. Permitir que sejam utilizadas janelas de busca e campos de sugestão (suggest field) para entrada de dados pré-cadastrados nos formulários. Por exemplo, em um campo de entrada que faça referência ao cadastro de pessoas, possibilitar que seja aberta uma janela de busca para encontrar a pessoa a partir dos filtros disponíveis neste cadastro e selecioná-la ou então permitir que, de acordo com a digitação do usuário, sejam sugeridos registros para seleção;
- 1.1.36. Atualizar as informações de determinada tela quando um item for incluído, alterado ou removido;
- 1.1.37. Implementar tratamento de erros e exceções de forma que sejam exibidas mensagens detalhadas e autoexplicativas, que possibilitem ao usuário diagnosticar o motivo do problema sem necessidade de conhecimento técnico em informática através de mensagens de erro sejam apresentadas em linguagem simples, indicando precisamente o problema encontrado e sugerindo possíveis soluções;
- 1.1.38. Diferenciar de modo inequívoco, ilustrando com símbolos distintos, os tipos de mensagens: confirmação, advertência, erro, entre outros;
- 1.1.39. Emitir alerta de operação nos casos de exclusão de dados;
- 1.1.40. Produzir documentos compatíveis com a norma da ABNT ISO/IEC 26300:2008 (open document);
- 1.1.41. Dispor, para os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados. Exceto para relatórios onde o conteúdo a ser impresso é um resumo do que está sendo exibido na tela;
- 1.1.42. Permitir que sejam atribuídas as tarefas de um usuário a outro usuário;

## 1.2. Segurança

- 1.2.1. Para assegurar a confidencialidade das informações do TJCE, os dados sensíveis transferidos



156  
12/11/12

de ambiente de produção para os demais ambientes (desenvolvimento, homologação e treinamento), bem como os dados relativos à integração com os demais sistemas homologados e ao intercâmbio de dados da Solução deverão ser tratados por rotinas providas pela Solução, validadas e executadas pelo TJCE, com a finalidade de impedir a exposição indevida do conteúdo desses dados;

- 1.2.2. Os usuários não poderão ter acesso direto à base de dados, mas apenas por meio da aplicação. Nesse sentido, a Solução somente poderá permitir o acesso direto à base de dados ao(s) Administrador(es) de Dados do TJCE, a fim de suportar extração de dados;
- 1.2.3. Suportar padrão WS-security, ou HTTP Security de segurança no uso de web-services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização. Utilizar o protocolo HTTPS e Certificado Digital Web SSL válido entre a conexão do usuário e o Front-end. Não utilizar soluções cliente-servidor com aplicações de usuário conectando diretamente à Persistência;
- 1.2.4. Permitir criptografia na transmissão de dados, com chave de 128 bits ou mais, garantindo que, nos acessos e atualizações externas a Solução, pela Internet, seja utilizado software de criptografia de mesma codificação;
- 1.2.5. Permitir a utilização de criptografia entre o Servidor Web e o Servidor de Aplicação, bem como a utilização de criptografia entre o Servidor de Aplicação e a Base de Dados. Disponibilizar recursos nativos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados;

### **1.3. Controle de Acesso**

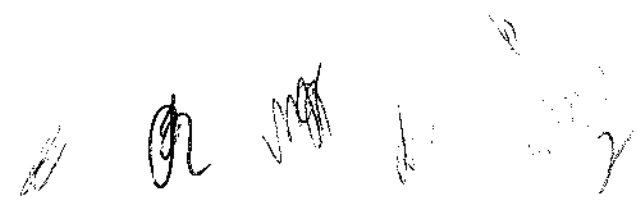
- 1.3.1. Implementar validação server-side das permissões de acesso do usuário, evitando que os direitos de acesso sejam burlados através da edição da URI ou demais parâmetros da requisição;
- 1.3.2. Não poderão existir identificadores de usuários (login) inscritos em qualquer parte dos códigos-fonte da Solução, à exceção dos históricos de acesso e ações no sistema (log);
- 1.3.3. Senhas de acesso não poderão estar escritas em qualquer parte dos códigos-fonte da Solução;
- 1.3.4. Senhas de acesso deverão ser criptografadas;
- 1.3.5. Permitir autenticação dos usuários no sistema através de login e senha pessoal, integrado ao LDAP;
- 1.3.6. Suportar autenticação unificada (Single Sign-On);
- 1.3.7. Realizar timeout para duração das sessões de usuários, considerando o período de inatividade da sessão;
- 1.3.8. Permitir que seja bloqueado o acesso do usuário ao sistema;

*[Handwritten signatures and marks]*

- 1.3.9. Permitir que o usuário realize alteração de sua senha pessoal (quando do acesso autenticado pela base de dados do próprio sistema);
- 1.3.10. Permitir que a senha do usuário seja redefinida pelo administrador (quando do acesso autenticado pela base de dados do próprio sistema);
- 1.3.11. Permitir a configuração de perfis de acesso ao sistema. Os perfis criados serão vinculados aos usuários. Possibilitar que cada usuário possua diversos perfis de acesso;
- 1.3.12. Permitir a configuração de permissões de acesso por perfil (permitir a criação de número ilimitado de perfis) e diretamente por usuário;
- 1.3.13. Possibilitar a configuração das permissões por meio de árvore hierárquica, composta pelos módulos do sistema, menus de acesso às telas e operações disponíveis em cada tela, como: incluir, excluir, buscar, alterar e demais rotinas específicas de cada tela;
- 1.3.14. Permitir o controle do acesso aos objetos do sistema (mapa, meta, indicador, etc) e/ou documentos produzidos individualmente;
- 1.3.15. Permitir, quando da criação de um novo perfil de usuário, reutilizar permissões já atribuídas a outro perfil (perfil modelo, perfil pai hierárquico, cópia de perfil de outro usuário/grupo/função/etc.);
- 1.3.16. Permitir a cópia das permissões de acesso (perfis e permissões do próprio usuário) de um usuário para outro;
- 1.3.17. Disponibilizar o controle de acesso de usuários por grupos e órgãos, funções e perfis, permitindo a habilitação restrita do usuário para funcionalidades, transações, telas e informações específicas de sua área de atuação;

#### **1.4. Auditoria**

- 1.4.1. Manter registro e histórico das ações dos usuários a Solução de TI, permitindo auditoria de todas as operações realizadas pelos usuários;
- 1.4.2. Possuir auditoria das operações e versões dos dados em tabela no Banco de Dados;
- 1.4.3. Permitir que a operação da auditoria seja limitada exclusivamente aos usuários responsáveis. Todas as alterações realizadas pelos administradores da Solução, bem como alterações de segurança, devem ser gravadas nas tabelas de auditoria;
- 1.4.4. Permitir verificação periódica da trilha de auditoria através de relatórios;
- 1.4.5. Garantir que a trilha de auditoria permita identificar inequivocamente as transações críticas da Solução. Deverá ser possível proteger essa trilha de auditoria contra remoção e alteração por parte de qualquer usuário;



157

- 1.4.6. Registrar na trilha de auditoria de eventos de cadastro as seguintes informações: o usuário, a data / hora, o evento de cadastro, o nome da função, o nome da tabela, os campos com seus valores atuais e originais, conforme o evento. Registrar também em trilha de auditoria os dados de usuário, o endereço IP ou outra identificação do equipamento, a data e hora das tentativas, bem ou mal sucedidas, de logins e logoffs dos usuários na Solução;
- 1.4.7. Disponibilizar emissão de relatório sobre os registros da trilha de auditoria, parametrizável, e que permita seleccionar por, no mínimo, perfil, usuário e função;
- 1.4.8. Permitir a movimentação das trilhas de auditoria, se implementadas em banco de dados, para tabelas de histórico, bem como possuir rotina que permita o expurgo sob demanda ou de forma automática dos registros da trilha de auditoria até um determinado período;

### 1.5. Ambiente Tecnológico

- 1.5.1. Ser implementada na plataforma tecnológica definida no Anexo V – Ambiente Tecnológico disponibilizado pelo TJCE. Quaisquer outros softwares ou componentes de software necessários ao correto funcionamento dos sistemas, deverão ser fornecidos como parte da Solução;
- 1.5.2. Permitir a utilização de, no mínimo, 200 usuários concomitante;
- 1.5.3. Apresentar um tempo de resposta médio menor que 3 (três) segundos nas ações de consulta, geração de relatório e/ou exportação de dados;
- 1.5.4. Ser implementada em ambiente web compatível com os padrões do World Wide Web Consortium (W3C), devendo suportar a utilização de todas as suas funcionalidades no navegador Chrome e em qualquer outro dos navegadores atuais (Firefox e Internet Explore / Edge), sempre nas suas versões mais recentes;
- 1.5.5. Ser acessível através de navegadores web padrão operando obrigatoriamente no sistema operacional Windows e desejável no Linux, Mac-Os, Android e iOS;
- 1.5.6. Permitir o seu acesso através de vários tipos de dispositivo (computador desktop, tablets e smartphones). Exceção para telas com manipulação gráfica;
- 1.5.7. Preferencialmente a Solução não deverá exigir a instalação de plugins, emuladores ou run-times para sua utilização, exceto nos casos em que seja necessário para o acesso a dispositivos como leitores biométricos, impressoras (cheque, cartão, etiqueta), leitoras/tokens de e-CPF/e-CNPJ, etc. Se for necessário o uso de plugins, emuladores ou run-times, o fornecedor deverá, sem ônus para o TJCE, disponibilizar atualização compatível com a versão mais recente do navegador, durante toda a vigência do contrato;
- 1.5.8. As rotinas do sistema devem ser implementadas da forma mais otimizada possível, ou seja,



não deve haver repetição desnecessária de consultas ao banco de dados, processamento desnecessário na execução das rotinas, armazenamento de dados irrelevantes em banco de dados ou em disco, entre outros itens que venham a comprometer a performance do sistema;

- 1.5.9. Permitir que as suas camadas de servidores Web e de servidores de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes do TJCE;
- 1.5.10. Executar em ambiente de servidores de aplicação de alta disponibilidade, com replicação ou compartilhamento de recursos entre os servidores de aplicação que sejam necessários para manter a sessão do usuário em todos os servidores. Entende-se por alta disponibilidade a situação em que qualquer um dos servidores possa atender a cada requisição, dentro da mesma sessão de trabalho do usuário, sem perda de dados ou de consistência da aplicação;
- 1.5.11. Caso ocorra indisponibilidade em algum dos servidores de aplicação de alta disponibilidade, a transação do usuário deverá continuar no outro servidor, sem que o usuário tenha que reiniciar as operações;
- 1.5.12. Permitir fácil configuração / reconfiguração da solução após uma troca de equipamentos servidores. Permitir que customizações efetuadas numa versão possam ser transportadas para a próxima versão do software de maneira automatizada, preservando o investimento feito na adaptação da versão atual e facilitando o processo de atualização de versão;
- 1.5.13. Possuir total integração entre as funções da solução, não sendo considerado como integração processos de importação e exportação de dados. A referida integração deve garantir que uma única transação executada pelo usuário desencadeie todas as ações a ela pertinentes, tornando os processos da solução totalmente integrados entre si;

## **1.6. Monitoramento**

- 1.6.1. Disponibilizar e manter rotinas que permitam à ferramenta de monitoramento do TJCE identificar o estado das aplicações, bem como o tempo de resposta das principais funcionalidades das aplicações;

## **1.7. Arquitetura da Solução**

- 1.7.1. Implementar múltiplas camadas, no mínimo três (MVC: camada de apresentação, camada de negócio e camada de persistência);
- 1.7.2. Qualquer validação que for realizada na camada de apresentação deverá ser refeita na camada de negócio para se garantir a integridade das informações a serem armazenadas no banco de dados;



158

- 1.7.3. Toda validação de dados fruto da integração com outras aplicações e migração de dados deve ser feita na camada de negócio, não sendo permitido que tal validação ocorra por rotinas de banco de dados;
- 1.7.4. O armazenamento de metadados necessários ao processamento das regras de negócio deve ser realizado no banco de dados e deve apresentar a documentação da base de dados utilizada;
- 1.7.5. A conexão do servidor de aplicação com o banco de dados deverá ser feita por meio de pool de conexões, não sendo permitida a utilização de conexão do tipo ODBC;
- 1.7.6. Suportar o envio de e-mail usando o protocolo SMTP;

### 1.8. Bases de Dados

- 1.8.1. Todas as informações mantidas pelo sistema deverão ser armazenadas em banco de dados relacional;
- 1.8.2. O banco de dados deve possuir padronização quanto à nomenclatura dos objetos (tabelas, colunas, funções, gatilhos, visões, etc.), possuindo nomes claros e de fácil identificação do cadastro ou funcionalidade referenciada e do tipo do dado armazenado;
- 1.8.3. Todas as tabelas devem possuir chave primária;
- 1.8.4. Nos campos que fazem referência a outras tabelas devem existir chaves estrangeiras;
- 1.8.5. O banco de dados deve possuir índices nos objetos que são alvo das principais consultas das rotinas da aplicação e nos campos que fazem referência a outras tabelas;
- 1.8.6. O banco de dados deverá ser único por sistema, permitindo-se, a critério do TJCE, que se utilize o mesmo banco de dados para outros sistemas do mesmo fornecedor;
- 1.8.7. O banco de dados deve ser estruturado de forma a evitar a redundância de tabelas, ou seja, não deverá existir mais de um cadastro/tabela para as pessoas, logradouros, bairros, unidades de medidas, etc.;
- 1.8.8. Armazenar em banco de dados relacional toda parametrização dos módulos e fórmulas utilizadas pelas rotinas;
- 1.8.9. Utilizar usuário próprio de conexão à base de dados, não sendo aceitas conexões pelo superusuário do SGBD. O usuário de conexão deverá possuir senha, não sendo aceitas conexões não autenticadas;
- 1.8.10. Permitir que a aplicação e o SGBD estejam em servidores distintos;
- 1.8.11. O dono (owner) dos objetos do banco de dados será o superusuário. O usuário de conexão da aplicação somente terá permissões de DML (Data Manipulation Language) nos objetos



do banco de dados;

- 1.8.12. Ser construído com o conceito de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido) que permite garantir a integridade das informações do banco de dados em casos de queda de energia, falhas de sistema ou hardware, sendo que as transações uma vez efetivadas não sejam perdidas;
- 1.8.13. Permitir "rollback" de transação interrompida, e Controlar integridade referencial no banco de dados e na Solução;
- 1.8.14. Em caso de falha operacional ou lógica, os Sistemas através dos recursos disponibilizados pelo SGBD, devem possibilitar a recuperação automática destas falhas, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados correspondente ao último evento efetuado antes da falha;

## 1.9. Backup

- 1.9.1. Prover mecanismo de backup, parametrizado, que permita ao administrador da Solução definir critérios para cópia de segurança, exportação e limpeza periódica da base de dados. A funcionalidade pode ser externa ao sistema;

## 1.10. Integração

1.10.1. Disponibilizar API normalizada ou web-service para acesso às rotinas implementadas no sistema, possibilitando a utilização dos serviços por outros aplicativos e sistemas. Possibilitando, entre outros serviços:

- 1.10.1.1. Possibilitar a carga de resultados pelo sistema de extração de dados do TJCE;
- 1.10.1.2. Consultar informações pessoais e funcionais de pessoas cadastradas no sistema de RH do TJCE, evitando duplicidade de dados;
- 1.10.1.3. Disponibilizar informações sobre o plano estratégico do TJCE, planos de ação e resultados, indicadores, metas, resultados, andamento dos projetos e etc.;

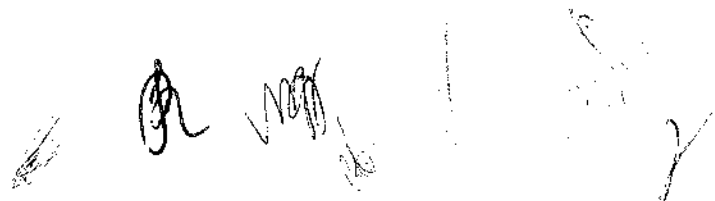
## 1.11. Independência dos dados

- 1.11.1. Possibilitar a utilização de múltiplas organizações com total segregação de dados e informações em uma mesma instalação da solução em uma mesma instância de banco de dados;

## 2. A solução deverá apresentar no mínimo os seguintes requisitos funcionais:

### 2.1. A Solução deverá atender no mínimo as seguintes normas, incluindo suas atualizações:

- 2.1.1. Normas de Segurança da Informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará – Portaria 1186/2018;



## 2.2. Parametrização

- 2.2.1. Permitir a parametrização de alarmes e comunicações automatizadas para eventos de comunicação com estabelecimento de responsáveis e prazo;
- 2.2.2. Permitir a parametrização pelo usuário, de atributos e informações de uso comum entre portfólio, programas, projetos, demandas, fluxos de trabalho, indicadores e estratégia. São consideradas informações de uso comum: planos de contas, categorias de projetos, tipos de projetos, estrutura organizacional, etapas de projeto, grupos de usuários, matriz de impacto x probabilidade em riscos, classificações de métricas e calendários;
- 2.2.3. Permitir a criação de formulários com campos personalizados pelo usuário para adequá-los às necessidades de informações sem a necessidade de customizações do fornecedor fabricante, conhecimentos de linguagens de programação e sem impactar na atualização da versão da solução;
- 2.2.4. Permitir a composição de relatórios personalizados (dashboard), sem uso de programação, sobre os diversos componentes da solução: portfólio, programas, projetos, demandas, fluxos de trabalho, indicadores e estratégia;
- 2.2.5. Possuir controle de versão dos artefatos gerados;

## 2.3. Cadastros Organizacionais

### 2.3.1. Organização e suas unidades

- 2.3.1.1. Permitir o cadastro/manutenção de organizações sede e filiais, seções (departamentos) em cada organização (sede e filhas), a fim de associar planos estratégicos/projetos a cada organização;

### 2.3.2. Funcionários e colaboradores

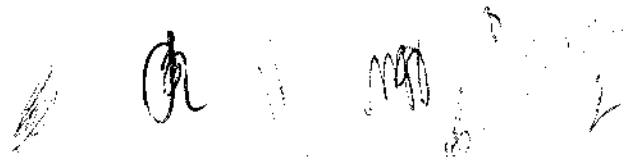
- 2.3.2.1. Permitir o cadastramento de funcionários e colaboradores relacionados aos processos de elaboração e monitoramento do plano estratégico e de gestão de projetos;

### 2.3.3. Banco de Talentos

- 2.3.3.1. Permitir criar Banco de Talentos com perfil de GP e Membros de Equipe e aloca-los a projetos conforme competências preestabelecidas;

## 2.4. Gerais

- 2.4.1. Permitir que artefatos produzidos na gestão do planejamento estratégico e/ou projetos possam ser assinados eletronicamente pelas partes interessadas. A assinatura digital pode ser realizada fora do sistema e o arquivo ser anexado (upload);
- 2.4.2. Permitir a utilização de alertas e/ou e-mail quando indicadores e tarefas estejam abaixo de ...





um nível previamente configurado:

- 2.4.3. Durante a implantação do sistema, deverão ser importadas as planilhas com os dados históricos;
- 2.4.4. Disponibilizar um mecanismo de integração (registro de compromissos) com o sistema de calendário do Exchange (utilizado pelo TJCE);
- 2.4.5. Disponibilizar o acesso aos alertas do sistema na tela principal;

## **2.5. Gestão Estratégica**

### **2.5.1. Planejamento**

- 2.5.2. Deve ser aderente ao modelo de gestão BSC para concepção e acompanhamento do planejamento estratégico, permitindo a criação e representação gráfica do mapa estratégico, com flexibilização no uso dos elementos necessários (identidade organizacional, e/ou objetivos estratégicos, e/ou perspectivas estratégicas e/ou indicadores/metras);
- 2.5.3. Permitir a integração de objetivos estratégicos, indicadores estratégicos e setoriais, metas, programas, projetos, planos de ação, bem como respectivos responsáveis e prazos;
- 2.5.4. Permitir a criação de planos estratégicos por partes da organização (departamento, secretaria, superintendência) e/ou na organização como um todo, por período determinado;
- 2.5.5. Permitir o cadastramento de planos estratégicos com duração superior a um ano, possibilitando o seu desmembramento em ciclos anuais interligados, de forma que cada ciclo possa ser acompanhado individualmente ou de maneira consolidada;
- 2.5.6. Possibilitar cadastro de plano estratégico com múltiplos níveis de desdobramento da estratégia para os níveis setoriais;
- 2.5.7. Gerenciar simultaneamente múltiplos planos estratégicos;
- 2.5.8. Controlar e registrar as alterações de versão dos planos estratégicos, mantendo o histórico de versões anteriores e linhas de base, além de incluir justificativas das alterações;
- 2.5.9. Permitir a criação e registro de matriz SWOT assim como sua associação com um plano estratégico;
- 2.5.10. Possibilitar cadastros de mapas estratégicos com desdobramentos por perspectivas, temas e objetivos e com campos para Missão, Visão e Valores da Instituição;
- 2.5.11. Possibilitar que um objetivo estratégico tenha um ou vários indicadores ou programas ou projetos ou planos de ação vinculados;
- 2.5.12. Possibilitar cadastro ilimitado de indicadores, programas, projetos e planos de ação dentro de cada nível de desdobramento do plano estratégico;




160

- 2.5.13. Permitir o cálculo do desempenho do objetivo estratégico ou setorial, podendo utilizar as seguintes variáveis para composição da fórmula: resultados dos indicadores e/ou progresso dos programas, projetos e planos de ação. Possibilitar também que sejam definidos pesos distintos para cada variável;
- 2.5.14. Possibilitar a visualização alternativa do mapa estratégico de forma hierárquica, apresentando os elementos que possam ter sido cadastrados: perspectivas, temas, objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas estratégicas;
- 2.5.15. Permitir a visualização dos indicadores, metas, programas, projetos e/ou planos de ação associados a um objetivo;
- 2.5.16. Permitir a visualização dos resultados de indicadores e objetivos através de representação de Faróis/Gráficos (dashboard) parametrizáveis;

#### **2.5.17. Indicadores e Metas**

- 2.5.18. Possibilitar a parametrização de campos para cadastro de indicadores e metas;
- 2.5.19. Permitir o cadastramento pelo próprio usuário de indicadores com informações de descrição, frequência de medição, responsável, fonte, glossário, polaridade, validade, fórmula, metas periódicas e linha de base. As fórmulas devem ser construídas utilizando variáveis (dados brutos ou indicadores anteriormente cadastrados);
- 2.5.20. Permitir a criação de modelos de indicadores que se repetem em diferentes unidades e/ou scorecards, sem a necessidade de cadastro um a um;
- 2.5.21. Possibilitar a criação de indicadores independentes do plano estratégico com dashboard próprio;
- 2.5.22. Possibilitar a criação de indicadores setorial pelos gestores de cada unidade;
- 2.5.23. Permitir múltiplas opções de frequência para apuração de indicadores;
- 2.5.24. Possibilitar a criação de fórmulas com variáveis para o cálculo automático do indicador;
- 2.5.25. Apresentar uma interface para carregamento dos valores das variáveis oriundas de outros sistemas;
- 2.5.26. Calcular fórmulas automaticamente após a busca das variáveis nos sistemas conectados ou quando da inserção manual pelo responsável;
- 2.5.27. Disponibilizar dashboards que destaquem visualmente os resultados e desempenho dos indicadores frente a meta esperada (previsto x realizado);
- 2.5.28. Conter campos para registro de análises críticas de resultados: registro dos fatos, causas e ações corretivas/preventivas (seguindo o método 5W2H);



- 2.5.29. Permitir a atualização simultânea dos indicadores que possuem as mesmas variáveis componentes da fórmula de cálculo;
- 2.5.30. Cadastrar prazos limite para atualização de registros com avisos automáticos por correio eletrônico;
- 2.5.31. Permitir o desdobramento de metas anuais em metas mensais, bimestrais, trimestrais, quadrimestrais e semestrais;
- 2.5.32. Possibilitar o cadastro e a visualização dos dados de metas desdobradas em tela distinta da meta original;
- 2.5.33. Permitir especificar as faixas de tolerância do desempenho da meta por indicador;
- 2.5.34. Disponibilizar um painel com as metas de um responsável com resumo das principais informações como gráfico comparativo entre meta e resultados, iniciativas associadas e últimas análises realizadas;
- 2.5.35. Possibilitar a definição de responsável pela gestão e pela atualização das informações dos indicadores, podendo ser pessoas distintas para cada função;
- 2.5.36. Permitir o desdobramento de indicadores (subindicador) com os seus mesmos atributos do indicador base;
- 2.5.37. Os indicadores desdobrados (subindicadores) devem possuir relacionamentos com os indicadores principais de forma gráfica (drill-down);
- 2.5.38. Permitir o compartilhamento de indicadores entre as unidades de negócio;
- 2.5.39. Possibilitar a visualização do histórico do resultado do indicador;
- 2.5.40. **Gráficos e Dashboards**
- 2.5.41. Possibilitar a construção parametrizada de gráficos, mapas estratégicos, indicadores e dashboards (painéis) utilizando interface gráfica de configuração do sistema, isto é, sem a necessidade de modificação do código fonte do aplicativo por equipe especializada;
- 2.5.42. Os dashboards devem ser dinâmicos, conforme atualização de dados periódica;
- 2.5.43. Permitir customizações dos dashboards de forma a atender a especificidades por perfil de usuário;
- 2.5.44. Permitir exportar os gráficos para formatos "PDF" e formato de imagem "JPG", "JPEG" ou "PNG";
- 2.5.45. Permitir exportar tabelas em formatos de planilhas;
- 2.5.46. **Relatórios**
- 2.5.47. Permitir elaboração de relatórios de desempenho parametrizáveis com dados disponíveis



161  
P

sobre objetivos, indicadores, programas, projetos e planos de ação;

2.5.48. Possibilitar a geração de relatórios de acompanhamento de forma personalizada com dados selecionados pelo usuário;

2.5.49. Os relatórios gerados pelo sistema deverão ter a opção de visualização em tela e impressão;

2.5.50. Os relatórios gerados pelo sistema terão opção de ser exportados em "PDF" e em formatos editáveis compatível com o LibreOffice;

2.5.51. Disponibilizar relatórios com as análises de desempenho de indicadores realizadas pelas unidades de negócio que participam da estratégia;

2.5.52. Disponibilizar relatórios que permitam identificar as pendências de atualização de indicadores por unidade de negócio;

### **2.5.53. Planos de Ação**

2.5.54. Permitir a definição e associação de planos de ação (formato 5W2H) a indicadores e objetivos estratégicos com tarefas a serem executadas pelos participantes da estratégia e visualização de carga de tarefas no tempo por meio de gráficos de Gantt;

2.5.55. Permitir o acompanhamento da realização de um plano de ação;

### **2.5.56. Reuniões**

2.5.57. Permitir a convocação de reuniões de análise da estratégia com a pauta segmentada por tópicos;

2.5.58. Permitir envio da convocação da reunião de análise da estratégia aos participantes por e-mail (com agendamento no calendário corporativo pessoal) com a pauta e objetivos a serem analisados;

2.5.59. Possibilitar o registro da execução da reunião de análise da estratégia com visualização da pauta, compromissos de reuniões anteriores, registro e envio de ata aos participantes com o destaque dos assuntos tratados e plano de ação com tarefas, responsabilidades e prazos;

### **2.5.60. Outros Requisitos**

2.5.61. Possuir fluxo de mensagens para envio de e-mails automáticos, identificando atrasos, novas tarefas, tarefas concluídas e prazos;

2.5.62. Disponibilizar biblioteca virtual para assuntos relacionados à gestão da estratégia e metodologia BSC;

2.5.63. Possibilitar a troca de mensagens entre os envolvidos na estratégia. As mensagens devem ser registradas no software junto ao indicador, objetivo ou plano de ação e um e-mail é encaminhado aos destinatários avisando-os de mensagem enviada pelo software;



2.5.64. A primeira tela do software deverá informar as atividades de responsabilidade do usuário, alertando quanto ao seu vencimento e eventuais atrasos. Essa tela também deverá ter uma área de avisos;

2.5.65. Permitir que sejam anexados documentos relacionados aos objetivos estratégicos, indicadores, metas, programas, projetos e planos de ação, com controle de versão;

2.5.66. Possibilitar cadastro ilimitado de indicadores, programas, projetos e planos de ação dentro de cada nível de desdobramento do plano;

## **2.6. Gerenciamento de Projetos**

### **2.6.1. Metodologia PMBOK**

2.6.1.1. Ser aderente às práticas do PMBOK. Deverão existir funcionalidades que permitam implementar essas práticas em partes da organização (departamento, secretaria, superintendência) e/ou na organização como um todo por período determinado;

### **2.6.2. Integração com Planejamento Estratégico**

2.6.2.1. Permitir integrar os projetos aos planos estratégicos;

2.6.2.2. Permitir relacionar planos estratégicos, objetivos e metas através de filtros personalizados;

### **2.6.3. Gestão de Portfólio e de Programas**

2.6.3.1. Disponibilizar um mecanismo de gestão do Portfólio de projetos e de Programas, capaz de relacionar todos os projetos de forma qualificada e ordenada de acordo com filtro e parâmetros relativos aos atributos, classificação e hierarquização dos projetos. Deve conter dashboard dos projetos e gestão de programas;

2.6.3.2. Permitir a visualização de Projetos através de filtros personalizáveis;

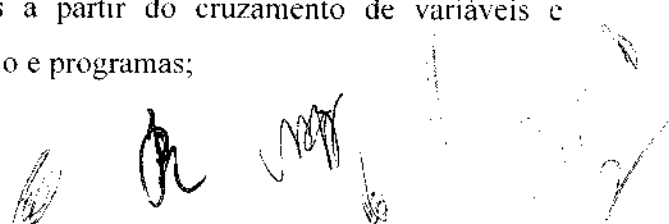
2.6.3.3. Permitir montar propostas de projeto e disponibilizar o histórico de propostas de projetos aprovadas/arquivadas;

2.6.3.4. Permitir a seleção e priorização de propostas a partir de cálculo com critérios previamente cadastrados;

### **2.6.4. Acompanhamento**

2.6.4.1. Permitir gerenciar e acompanhar o andamento do Portfólio de projetos, Programas e Iniciativas Estratégicas. O acompanhamento deve se basear em "linha de base" e utilizar métricas de gerenciamento de projetos relacionadas ao deadline, recursos, produtividades, maturidade, valor agregado e qualidade;

2.6.4.2. Permitir gerar relatórios gerenciais e gráficos a partir do cruzamento de variáveis e indicadores de desempenho dos projetos, portfólio e programas;



2.6.4.3. Permitir a atualização individual de cada projeto com informações sobre eventuais atrasos e pendências;

**2.6.5. Documentos do Projeto**

2.6.5.1. Permitir que as informações do projeto possam ser exportadas e/ou visualizadas através de documentos de gestão (Ex.: Termo de Abertura de projeto, Estrutura Analítica do Projeto, Plano de Gestão do Projeto, Canvas etc) customizáveis para fins de imagem corporativa;

**2.6.6. Cronograma**

2.6.6.1. Permitir que o cronograma dos projetos sejam feitos no sistema utilizando gráfico de Gantt interativo e análises de linha de base (previsto e realizado);

2.6.6.2. Permitir adicionar predecessoras e conectar as atividades do projeto (dependências do tipo Término-Início, Término-Término, Início-Início e Início-Término);

2.6.6.3. Permitir salvar mais de uma linha de base, recurso de múltiplos calendários, marcos, indentar e desindentar tarefas, adicionar dias de não trabalho no calendário, e acompanhar progresso (%);

2.6.6.4. Permitir o registro de restrições de datas no cronograma do tipo "atividade deve iniciar em";

2.6.6.5. Permitir enviar e-mail ou outro tipo de alerta aos recursos envolvidos no cronograma, indicando que eles estão alocados em atividades/pacotes de trabalho de projeto; versão do cronograma para impressão;

2.6.6.6. Possibilitar a associação de tarefas de outros cronogramas ao cronograma de um projeto;

2.6.6.7. Atualizar a realização de várias tarefas ao mesmo tempo considerando o percentual previsto até a data;

2.6.6.8. Controlar o que os usuários podem fazer no cronograma por meio de permissões (incluir tarefas, excluir tarefas, editar tarefas, editar predecessoras, salvar linha de base, atualizar o % concluído);

2.6.6.9. Atribuir recursos do tipo pessoa, material ou custo às tarefas no cronograma do projeto;

2.6.6.10. Editar a duração das tarefas em horas, dias, semanas ou meses;

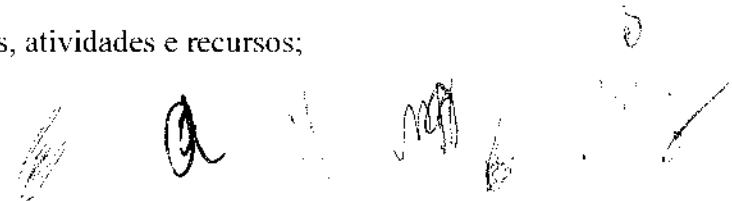
2.6.6.11. Permitir o replanejamento de cronogramas, criando uma nova versão de cronograma, mantendo a versão anterior para eventuais consultas;

**2.6.7. Caminho Crítico**

2.6.7.1. Permitir e subsidiar a análise de caminho crítico do projeto;

**2.6.8. Associações**

2.6.8.1. Permitir a criação de relações entre projetos, atividades e recursos;



### **2.6.9. Orçamento/Custos**

2.6.9.1. Permitir que o orçamento dos projetos sejam feitos no sistema utilizando análises de linha de base (previsto e realizado);

2.6.9.2. Possibilitar o registro de lançamentos financeiros de custos de diversas fontes;

### **2.6.10. Recursos**

2.6.10.1. Permitir o controle e monitoramento dos recursos disponibilizados em relação ao cronograma. Mapa de alocação e histograma de recursos humanos. Alocação de recursos por hora;

2.6.10.2. Permitir a apresentação de painel de recursos do projeto com gráficos, destacando aqueles em que o esforço realizado está maior que o esforço previsto;

### **2.6.11. Partes interessadas**

2.6.11.1. Permitir a associação das partes interessadas e contatos envolvidos ao projeto;

2.6.11.2. Possibilitar a definição de perfis para acesso aos projetos, associando as permissões necessárias por perfil ou usuário;

### **2.6.12. Riscos**

2.6.12.1. Permitir e subsidiar a gestão dos Riscos (identificação, qualificação, classificação, tratamento e atribuição de responsabilidades) e identificação de Problemas;

### **2.6.13. Gestão de Mudanças**

2.6.13.1. Permitir realizar a gestão das mudanças do projeto, bem como disponibilizar o histórico de mudanças;

### **2.6.14. Lições aprendidas**

2.6.14.1. Permitir o registro de Lições Aprendidas nos projetos;

### **2.6.15. Avaliação de Gerentes**

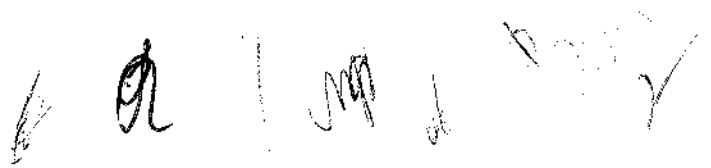
2.6.15.1. Subsidiar a avaliação do desempenho de Gerente de Projetos, através da criação de métricas próprias relativo ao desempenho dos projetos por ele gerenciado;

### **2.6.16. Dashboard**

2.6.16.1. Disponibilizar dashboard com apresentação executiva e sumarizada dos projetos, indicando de forma gráfica os principais indicadores dos projetos;

### **2.6.17. Comunicação**

2.6.17.1. Conter área para mensagens internas e notificações automáticas e programadas. As mensagens são registradas no software para futuras respostas, mantendo uma base histórica;



163 ✓

### **2.6.18. EAP**

2.6.18.1. Possibilitar a gestão da EAP (Estrutura Analítica do Projeto) de forma gráfica e hierárquica;

2.6.18.2. Permitir a integração da EAP ao cronograma do projeto;

### **2.6.19. Processos de trabalho**

2.6.19.1. Permitir criar fluxos automatizados de processos de trabalho, baseados nas fases do PMBOK e na metodologia de gerenciamento de projetos vigente no Poder Judiciário do Estado do Ceará;

### **2.6.20. Gestão ágil de projetos**

2.6.20.1. Permitir o planejamento de iterações com especificação da equipe e determinação das entregas a serem realizadas;

2.6.20.2. Permitir a configuração de fluxo para inclusão e aprovação de projetos ágeis;

2.6.20.3. Permitir registrar reuniões de planejamento, diárias, retrospectiva e fechamento das iterações;

2.6.20.4. Disponibilizar quadro de tarefas tipo kanban;

2.6.20.5. Permitir manter cadastro de necessidades a serem atendidas;

2.6.20.6. Permitir o desdobramento das necessidades em tarefas menores, possibilitando que estas tarefas sejam disponibilizadas no quadro de tarefas;

2.6.20.7. Permitir a gestão de riscos;

2.6.20.8. Possibilitar o registro de análises das iterações;

2.6.20.9. Disponibilizar gráficos que permitam identificar o desempenho dos membros da equipe, mostrando a quantidade de itens e trabalho real;

*[Handwritten signatures and marks]*





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO II DO CONTRATO**  
**GESTÃO DOS CHAMADOS TÉCNICOS**



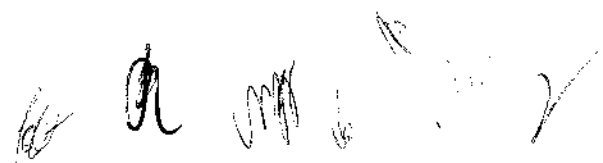
**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO II**  
**GESTÃO DOS CHAMADOS TÉCNICOS**

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

- 2.1.1. Número de ordem do chamado técnico.
- 2.1.2. Data e hora da abertura do chamado técnico.
- 2.1.3. Tipo do chamado técnico (correção de erros, sob demanda, esclarecimento de dúvidas, etc.).
- 2.1.4. Nível de severidade dos chamados.
- 2.1.5. Situação do chamado técnico.
- 2.1.6. Registros das atividades desenvolvidas.
- 2.1.7. Descrição do problema e da solução.
- 2.1.8. Aceite ou rejeite da solução apresentada, bem como inserção de observações.
- 2.1.9. Data e horário efetivos do início do atendimento.
- 2.1.10. Data e horário previstos para entrega da solicitação.
- 2.1.11. Data e horário da efetiva entrega da solicitação, considerando os prazos definidos para o tipo de solicitação (suporte técnico, operação assistida, esclarecimento de dúvidas, etc.).
- 2.1.12. Data e horário do aceite por parte do TJCE.
- 2.1.13. Mecanismo de cômputo automático, descontados os períodos de suspensão, que informe:
  - 2.1.13.1. O lapso temporal decorrido para a solução do problema em dias, horas e minutos.
  - 2.1.13.2. O lapso temporal restante para a solução do problema em dias, horas e minutos.
  - 2.1.13.3. O lapso temporal extrapolado para a solução do problema em dias, horas e minutos.
- 2.1.14. Identificação do usuário do TJCE que abriu e que encerrou o chamado técnico.
- 2.1.15. Endereço de correio eletrônico do TJCE para o qual serão encaminhadas as comunicações.
- 2.1.16. Registro de todos os eventos de gerenciamento do chamado técnico.
- 2.1.17. Comunicação, por correio eletrônico, sempre que for aberto um chamado técnico e sempre que a situação de um chamado for modificada.
- 2.2. O Portal deve possuir capacidade de busca com filtragem para cada chamado.
  - 2.2.1. Interface para extração (exportação) dos dados acima correspondentes aos chamados cadastrados, no mínimo em formato de planilha eletrônica, para utilização interna desta.
  - 2.2.2. Consultas on-line e relatórios pré-formatados que subsidiem a apuração, por parte do TJCE, do cumprimento dos chamados pela Contratada nos prazos e condições previstos no Termo de Referência.
- 2.3. O encerramento de todo e qualquer chamado técnico constitui atribuição exclusiva da equipe técnica do TJCE.



2.3.1. Caso a equipe técnica do TJCE constate o encerramento indevido do chamado, notificará, por correio eletrônico, a Contratada para que retorne o chamado à situação imediatamente anterior.

2.3.2. Os lapsos temporais decorridos entre o encerramento do chamado e o retorno à situação anterior serão computados, para todos os fins, como decurso do prazo de solução

2.4. Até 5 (cinco) dias úteis após o início da vigência do contrato, o TJCE indicará os endereços de correio eletrônico que deverão receber as comunicações, bem como a lista de usuários que deverão ser cadastrados para abertura de chamados telefônicos e via Portal.

2.5. Os usuários que acessarão os serviços serão nominados com acessos individualizados e sua quantidade definida exclusivamente pelo TJCE, sem quaisquer ônus adicionais.

2.6. O Portal estará acessível na internet e será hospedado no ambiente da CONTRATADA.

2.7. Fica assegurado ao TJCE o direito de realizar auditoria para aferição da integridade dos dados do Portal.

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

3.1. Serão considerados como excepcionais os horários compreendidos em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 18h01min às 7h59min do dia seguinte.

4. Os prazos serão computados da seguinte forma:

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

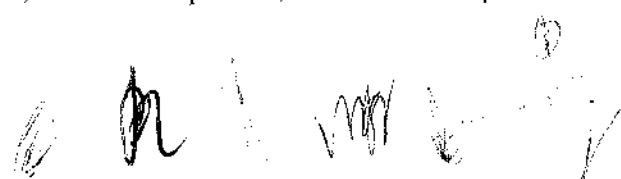
4.1.1. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 10 (dez) horas úteis.

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

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

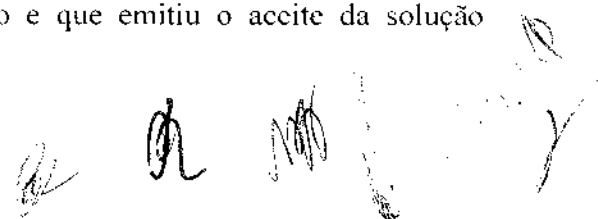
4.3. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

4.3.1. Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo



iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

- 4.3.2. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.
- 4.4. Nos prazos estabelecidos em dias úteis e horas úteis a fluência do prazo será suspensa após início do atendimento, durante o período de horário excepcional.
- 4.5. Nos prazos estabelecidos em dias corridos e horas corridas a fluência do prazo não será suspensa após início do atendimento, estendendo-se durante o período de horário excepcional até a conclusão do atendimento.
- 4.6. Caso o nível de complexidade do chamado supere o prazo estabelecido, a Contratada poderá solicitar uma dilação do prazo antes do seu encerramento ou sua recategorização para outro nível de severidade, fornecendo as evidências como funcionalidades, tabelas, bases, casos de uso ou integrações que serão impactadas, propondo nesse momento um novo prazo.
- 4.7. Caso a dilação de prazo ou a recategorização do chamado solicitada seja aceita pelo TJCE, os novos prazos serão utilizados para cálculo do Acordo de Nível de Serviço. O decurso do prazo estipulado não será suspenso durante a análise da solicitação de prorrogação pelo TJCE.
5. Para fins de apuração de atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da Contratada, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pelo TJCE e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela Contratada.
6. A Contratada deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao TJCE avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:
  - 6.1. O número do chamado;
  - 6.2. Tipo do chamado;
  - 6.3. A classificação da ocorrência para cada chamado;
  - 6.4. A data e o horário de abertura do chamado;
  - 6.5. A data e o horário do aceite do TJCE;
  - 6.6. O nome do usuário do TJCE que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;



ite  
✓

6.7. A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência;

6.8. Quantidade de USTs e o valor dos serviços de operação assistida.

*[Handwritten signatures and marks]*



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO III**  
**AMBIENTE TECNOLÓGICO**



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos

ANEXO III  
Ambiente Tecnológico

1. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA PARA HOSPEDAGEM DE SISTEMAS NOS  
DATACENTERS DO TJCE.

1.1. **Sistemas Operacionais:**

1.1.1. Linux x86\_64 (Oracle Linux; Debian, RedHat e CentOS);

1.1.2. Windows Server 2012.

1.2. **Plataforma de virtualização de servidores de TI:**

1.2.1. VMWare vSphere.

1.3. **Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados:**

1.3.1. Oracle Database Enterprise 11g com Oracle Real Application Cluster;

1.4. **Balanceador de Carga:**

1.4.1. Citrix Netscaler.

2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DISPONÍVEL AOS USUÁRIOS DE TI DO  
TJCE.

2.1. **Sistemas Operacionais:**

2.1.1. Microsoft Windows 7, 8 e 10.

2.2. **Navegadores**

2.2.1. Microsoft Edge;

2.2.2. Internet Explorer;

167

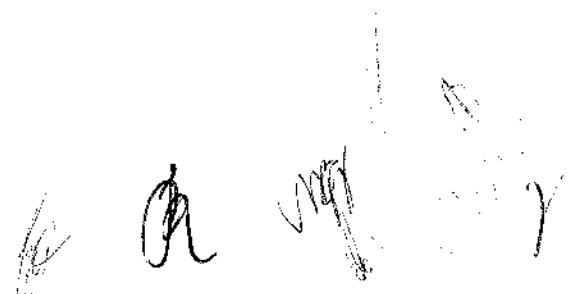
*[Handwritten signatures and initials]*



2.2.3. Mozilla Firefox:

2.2.4. Google Chrome.

3. A Solução deverá ser compatível com as versões dos softwares da plataforma tecnológica do TJCE atualmente em uso e suas futuras evoluções;
4. **Por motivos de segurança, demais informações acerca da infraestrutura de TI utilizada pelo TJCE, como versões de sistemas operacionais e modelos e versões de equipamentos, somente serão disponibilizadas aos licitantes durante as vistorias técnicas, mediante assinatura de termo de confidencialidade.**





**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO IV**  
**TERMO DE COMPROMISSO**

168



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

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

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

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

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

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

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

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

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso

*(Handwritten signatures and initials)*

público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

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

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

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

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

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

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

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


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

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

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

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

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite



169  
2

formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

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

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

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

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

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

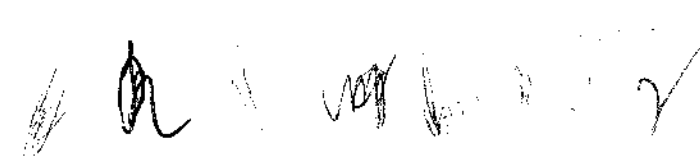
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

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

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

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

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



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

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

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

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

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

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

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

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

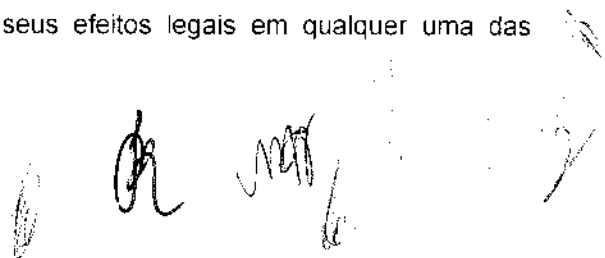
II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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



BO  
2/

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

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

#### **Cláusula Nona – DO FORO**

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

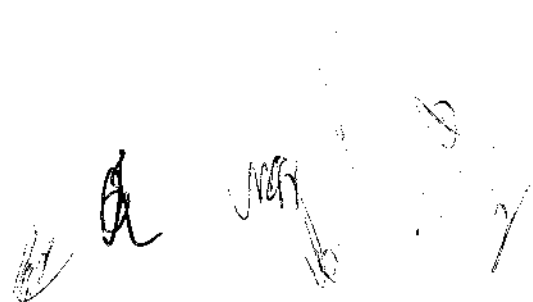


E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

**DE ACORDO**

<b>CONTRATANTE</b>  _____ <Nome> Matricula: <Matr.>	<b>CONTRATADA</b>  _____ <Nome> <Qualificação>
<b>Testemunhas</b>	
<b>Testemunha 1</b>  _____ <Nome> <Qualificação>	<b>Testemunha 2</b>  _____ <Nome> <Qualificação>

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







**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO V  
TERMO DE CIÊNCIA**

171  
12



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**ANEXO V – TERMO DE CIÊNCIA**

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**INTRODUÇÃO**

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

**IDENTIFICAÇÃO**

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

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

**CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários**

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matricula: <Matr.>

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

*[Handwritten signatures and marks]*



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

---

**ANEXO VI**  
**INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS**



172  
R

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

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO VI**

**Indicadores de Nível Mínimo de Serviços**

**1. Finalidade**

1.1. Este documento descreve como serão avaliados os serviços prestados pela Contratada ao TJCE, considerando prazos, conformidade, indicadores a serem observados para a apuração dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste anexo, bem como as sanções por descumprimento destes.

**2. Níveis mínimos de serviço para os serviços de Suporte Técnico**

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

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

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

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

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

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

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

$$IECE = 1 - (CEE/TCE)$$

2.5. O IE medido a cada mês deverá ser igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento). Caso o IE seja inferior ao estabelecido, o TJCE adequará os pagamentos devidos a Contratada, aplicando o REDUTOR DE PRAZO sobre o valor total mensal do serviço, conforme seguinte tabela:

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

2.6. O REDUTOR DE PRAZO será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Suporte Técnico, sendo limitado a 15% (quinze por cento).

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

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

<b>REDUTOR COMPLEMENTAR SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO</b>				
<b>Tipificação - Severidade</b>	<b>LIMITE DE TEMPO EXTRAPOLADO</b>	<b>Quantidade de chamados com limite extrapolado (A)</b>	<b>Redutor por Chamado (B)</b>	<b>Redutor Total = (A) * (B)</b>
Zero	02 dias úteis		4%	
Um	03 dias úteis		3%	

Dois	05 dias úteis		2%	
Três	08 dias úteis		1%	
Orientações sobre o ambiente operacional	10 dias úteis		1%	
Esclarecimento de dúvidas	03 dias úteis		1%	
<b>TOTAL DO SERVIÇO</b>				<b>%</b>

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

2.10. O REDUTOR COMPLEMENTAR será aplicado diretamente sobre o valor mensal do Serviço de Suporte Técnico, sendo limitado a 15% (quinze por cento).

### 3. Avaliação de desempenho dos serviços

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

3.2. A apuração mensal será calculada através do somatório do percentual de redução na fatura do mês de referência dos serviços de manutenção e suporte técnico e serviços de desenvolvimento sob demanda:

Apuração mensal	Indicador de resultados obtidos
Até 5%	Ótimo
De 5% a 10%	Bom
De 10% a 20%	Razoável
De 20% a 30%	Ruim
Mais de 30%	Insatisfatório



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO VII**  
**PROPOSTA DA CONTRATADA**  
**(inserir posteriormente)**



**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO VIII  
DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**





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

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO VIII**  
**DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

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

198  
12

*[Handwritten signatures and initials]*

#### 4. Documentação de Administração e Suporte

4.1. Fornecer documentação de Operação e Recuperação, que deve descrever os procedimentos de instalação, operação e recuperação das funções da solução sob o ponto de vista da administração do ambiente operacional, incluindo os procedimentos para criação, atualização e configuração, com seus respectivos parâmetros, que devem ser aplicadas aos servidores de banco de dados, bases de dados e servidores de aplicação para garantir o funcionamento adequado da Solução.

#### 4.2. Estrutura de Banco de dados:

4.2.1. Modelo de entidade e relacionamentos;

4.2.2. Dicionário de Dados contendo uma descrição dos objetos de dados (tabelas, colunas);

4.2.3. Relação dos índices com os respectivos campos do modelo de dados;

4.2.4. Documentação contendo os parâmetros e configurações que devem ser ajustados nos bancos de dados para garantir o funcionamento adequado das aplicações.

#### 4.3. Servidores de Aplicação e Banco de Dados:

4.3.1. Templates de criação de servidores;

4.3.2. Softwares e respectivas versões que devem ser instalados em cada servidor, exceto aqueles referentes ao sistema operacional. Exemplo: DLLs, Service Packs, etc.;

4.3.3. Pastas, arquivos e bases de dados que devem ser salvas em backups para cada servidor. A documentação deve ser atualizada a cada alteração ou inserção de forma a garantir o correto funcionamento das políticas de backup e restore.

#### 4.4. Aplicações:

4.4.1. Correlação de cada sistema com os serviços, bases de dados, servidores de banco de dados e servidores de aplicação.

#### 4.5. Serviços de Aplicações e banco de dados:

4.5.1. Relação de todos os serviços necessários para o funcionamento das aplicações com a descrição de suas funcionalidades;

4.5.2. Relação dos usuários e permissões associados a cada serviço das aplicações para o funcionamento adequado dos sistemas;

4.5.3. Correlação de cada serviço com as aplicações e os servidores.

#### 4.6. Requisitos de Ambientes:

4.6.1. Relação dos requisitos de software (softwares básicos, drivers, versão, release e fabricante)



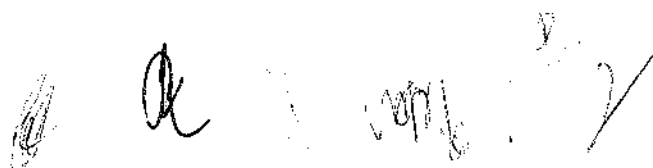
172

necessários para o funcionamento das aplicações:

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

## 5. Integração de sistemas

- 5.1. Fornecer documentação onde constem todos os sistemas identificados para os quais foram customizadas integração.
- 5.2. Descrever as modificações e interfaces desenvolvidas para atender as necessidades do TJCE quanto a efetivação das integrações.
- 5.3. Deve ser disponibilizada uma documentação orientando como utilizar os webservice de integração, atendendo os seguintes requisitos:
  - 5.3.1. A forma de autenticação do serviço deve estar descrito com os seguintes detalhes:
    - 5.3.1.1. Método e forma de autenticação para acesso ao serviço, indicando se utiliza chave/api, usuário/senha, etc.);
      - 5.3.1.1.1. No caso do formato JSON, usar o elemento "securityDefinitions";
      - 5.3.1.1.2. No caso do formato WSDL, ainda deve ser definido;
    - 5.3.1.2. Informação indicando se, ao se logar, a sessão é mantida ou o acesso é para cada chamada ao serviço;
    - 5.3.1.3. Exemplo de utilização;
  - 5.3.2. Indicação se o serviço responde através de HTTP e/ou HTTPS:
    - 5.3.2.1. Utilizar o elemento "Scheme" do JSON para documentar esta informação;
    - 5.3.2.2. No caso do formato WSDL ainda deve ser definido;
  - 5.3.3. Caso envolva campos de domínio (dos parâmetros de consulta ou da resposta), os mesmos devem estar detalhados no formato de dicionário de dados:
    - 5.3.3.1. Exemplo: se existe um campo "tipo servidor" como parâmetro, deve estar documentado o



conteúdo do mesmo: "1 - Servidor, 2 - Magistrado, 3 - Terceirizado, etc.";

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

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

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

## 6. Manuais da Solução

6.1. Manual do gestor do sistema contendo, no mínimo, características das regras de negócio e orientações operacionais aos perfis gestor setorial e gestor global.

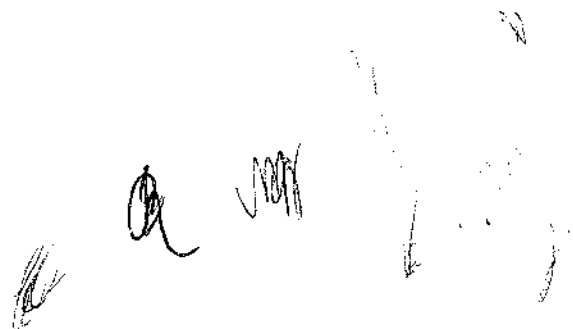
6.2. Manual de operação, monitoramento e gerenciamento contendo a descrição de todas as rotinas a serem executadas em todo o ambiente de execução, em situação normal de processamento e em situação de contingência.

6.3. Manual do usuário contendo todas as informações necessárias para que qualquer usuário possa realizar suas tarefas diárias e operar a Solução de TI com orientações operacionais referentes a cada perfil de acesso e processo de trabalho. Deverá apresentar, passo a passo, as parametrizações, operações e uso de todas as funcionalidades da Solução de TI, além de, ser desenvolvido de forma clara e simples, esclarecendo dúvidas e orientação de procedimentos sistêmicos. Deve ser organizado na forma de tópicos selecionados de acordo com o contexto, além de informações procedimentais sobre como executar determinada tarefa ou descrições de elementos de interface relacionados. Sua atualização deve ser sistemática, ocorrendo sempre que houve qualquer alteração de procedimentos na Solução de TI.

6.4. Solução de TI deverá disponibilizar help online para todas as funcionalidades.

6.5. Os manuais poderão ser integrados ou substituídos pelo help online da Solução, desde que este supram a necessidade de informação.

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





**ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

---

**ANEXO IX**  
**PERFIS PROFISSIONAIS**



ABC  
R

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

**AQSETIN2019011 – Sistema integrado de Gestão Estratégica e Projetos**

**ANEXO IV**  
**PERFIS PROFISSIONAIS**

**1 Finalidade**

- 1.1 O objetivo deste documento é descrever os perfis e competências dos profissionais a serem alocados no âmbito do Contrato

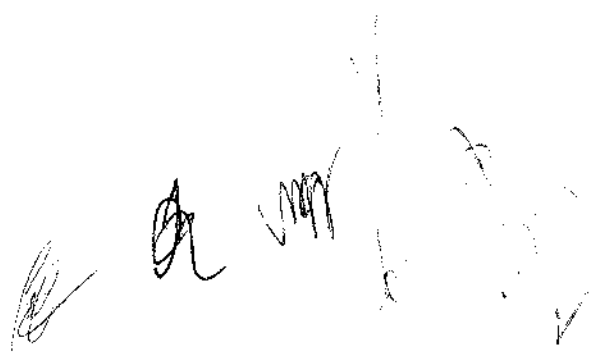
**2 Perfis e Competências dos Profissionais**

- 2.1 A Contratada se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.
- 2.2 A Contratada se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados, observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir.
- 2.3 O TJCE exigirá, para início da execução dos serviços, a indicação dos profissionais com os perfis relacionados neste documento. A Contratada deverá fornecer a comprovação da qualificação desses profissionais.
- 2.4 Um mesmo profissional não poderá ser indicado para comprovar mais de um perfil.
- 2.5 A formação acadêmica exigida deverá ser comprovada através de diploma universitário ou histórico escolar.
- 2.6 A experiência exigida deverá ser comprovada através de curriculum vitae assinado pelo respectivo profissional indicando:
- 2.6.1 As ferramentas e softwares que possui conhecimento;
- 2.6.2 A experiência profissional, detalhando as atividades desenvolvidas, as datas e locais da prestação dos serviços. A critério do TJCE, poderão ser solicitados documentos que demonstrem a participação do profissional em projetos nos quais a atividade em questão foi executada.
- 2.6.3 Carteira profissional.

**3 Qualificação da Equipe da Contratada**

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

<b>Perfil</b>	<b>Formação</b>	<b>Experiência Mínima</b>
<b>Supervisor do Contrato</b>	Formação de nível superior.	– 24 (vinte e quatro) meses em atividades de gestão em tecnologia da informação.
<b>Analistas</b>	Formação de nível superior na área de informática, ou, formação de nível superior em outras áreas com pós-graduação completa na área de informática que some, no mínimo, 360hs e seja reconhecido pelo MEC.	– 12 (doze) meses em modelagem de processos; 12 (doze) meses em gerenciamento e estratégia e projetos na Solução contratada





ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO X**  
**FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es), devidamente habilitados, do futuro FORNECEDOR, indicado(s) para assinatura do Contrato:

NOME	
NACIONALIDADE	
ESTADO CIVIL	
PROFISSÃO	
RG	
CPF	
DOMICÍLIO	
CIDADE	
UF	
FONE	
FAX	
CELULAR	
E-MAIL	