



TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação do serviço de manutenção de software do Sistema Informatizado de Gestão Administrativa Pública Integrada - GRP, incluindo customização, treinamento de usuários, suporte técnico, atualização e manutenção, que atenda às necessidades administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.



PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2022/04379

1. DO OBJETO

Contratação do serviço de manutenção de software do Sistema Informatizado de Gestão Administrativa Pública Integrada - GRP, incluindo customização, treinamento de usuários, suporte técnico, atualização e manutenção, que atenda às necessidades administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da motivação

A tecnologia da informação e comunicação assume papel fundamental no âmbito do Poder Judiciário, enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades, eliminando barreiras de comunicação e propiciando maior transparência e acesso à informação.

Nesse contexto, a Secretaria de Administração, responsável pelo gerenciamento do patrimônio do TJPA, necessita de um sistema informatizado para auxílio às suas atividades de trabalho, de modo a acompanhar com eficiência o patrimônio durante toda sua vida útil, sua localização e as necessidades de reposição, abrangendo desde o processo licitatório de aquisição do bem, mantendo as informações dos contratos celebrados entre o tribunal e seus fornecedores e garantir o acesso do acervo patrimonial aos servidores e magistrados.

A Secretaria de Informática, por sua vez, é responsável por iniciativas que visam promover aumento da qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo responsável por assessorar as diversas áreas do TJPA, quanto ao desenvolvimento ou aquisição de soluções de TI.

A decisão da Secretaria de Informática, junto às diversas áreas do TJPA, de desenvolver um sistema ou adquirir um pronto fornecido por terceiros, precisa estar alinhada aos objetivos estratégicos da instituição e balancear a quantidade limitada de recursos humanos e financeiros disponíveis para atender à grande quantidade de demandas do TJPA.

Além disso, os custos de desenvolvimento, manutenção, suporte e atendimento aos usuários, além da qualidade dos sistemas fornecidos por terceiros, também devem ser ponderados para uma correta tomada de decisão.

Desse modo, realizado o Pregão Eletrônico de nº 072/TJPA/2017 restou contratada a empresa Pólis Informática LTDA. que iniciou em janeiro de 2018 a implantação do sistema GRP-Pólis, cujo a conclusão resta pendente no que tange a integração junto aos sistemas SIAFEN (Financeiro do Estado) devido a complicadores junto aos agentes externos do desenvolvimento desta integração.

Uma dessas soluções adquiridas junto a terceiros é o Sistema Integrado de Gestão Pública - GRP-THEMA, cuja propriedade intelectual pertence à Thema Informática Ltda., e cujo suporte técnico, instalação e manutenção é objeto desta demanda, a fim de manter o sistema plenamente funcional, atualizado e com suporte técnico disponível para atendimento dos usuários do TJPA.



Sendo assim, faz-se necessário a continuidade da manutenção do suporte da solução adotada, a fim de mantê-la plenamente operacional, tanto no que diz respeito à correção de problemas quanto à atualização de versões e à possibilidade de modificação da solução para melhor atender às necessidades de negócio do TJPA, além de possibilitar o treinamento de novos usuários no uso do sistema e fornecer ao TJPA um canal de atendimento direto com a empresa fornecedora da solução, seja para sanar dúvidas de uso do sistema quanto para resolução de problemas.

2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Objetivo	Justificativa
Automatizar toda a atividade administrativa do Poder Judiciário do Estado do Pará.	Aumentar a produtividade da área administrativa diminuindo em 100% as atividades que hoje são realizadas e controladas em planilhas digitais.
Uniformizar procedimentos e padronizar nomenclaturas e informações das atividades administrativas	Permitir que 100% das atividades das áreas administrativas estejam integradas.

2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

Os principais benefícios a serem obtidos com a contratação, podem ser resumidos no item a seguir:

- Elevação do grau de maturidade administrativa, propiciando melhores informações para o planejamento e maior grau de controle das atividades administrativas.
- Diminuição da fricção burocrática nas atividades cotidianas, simplificação dos processos e aumento da eficiência e produtividade da atividade administrativa.
- Dar o devido cumprimento as normas internas e resoluções do Conselho Nacional de Justiça.
- Propiciar economia de financeiros pela melhor gestão e conhecimento da instituição.
- Propiciar melhor aplicação dos recursos humanos, potencializando suas capacidades, pelo uso de ferramentas informatizadas de qualidade.
- Propiciar melhor gestão da execução dos contratos e congêneres.
- Prover suporte ao uso do sistema, abrangendo correções de erros, esclarecimento de dúvidas de uso e atualizações de versões do mesmo;

Permitir a possibilidade de evoluir o sistema de modo a contemplar especificidades do negócio do TJPA.

2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

O alinhamento entre a contratação e os instrumentos internos de planejamento se verificam nos seguintes aspectos:

A. Em relação ao Planejamento Estratégico (2021-2026)



“Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária e Financeira” como Macro desafio, que possui como iniciativa estratégica a “Otimização da Gestão Orçamentária e Financeira”, que visa apropriar os custos do Poder Judiciário do Estado do Pará, com a implantação de sistema informatizado integrado de modo a permitir o controle, acompanhamento e a tomada de decisão que conduzam a eficiência do gasto público, assim como a otimização e integração dos processos de trabalho, e a conscientização de que cada unidade é corresponsável pela gestão de custo.

B. Em relação ao ENTIC-JUD (2021-2026)

Onde o Objetivo 5 consiste em “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão”.

C. Em relação ao Plano de Gestão (2021-2023)

Ação 11.1.1 “Implementar Sistema de Gestão de Custos”.

2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

Os Estudos preliminares constam apensados no processo administrativo de Nº PA-PRO-2022/04379.

2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados

Item	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade de Bens/Serviços	Critérios de Aferição da Quantidade	Documentos e outros Meios Probatórios
1	Suporte Técnico, Evolução Tecnológica e Manutenção Corretiva	24 meses de suporte	24 meses de suporte	Histórico de contratações de exercícios anteriores.	Contratos e controles da fiscalização contratual.
2	<ul style="list-style-type: none">Serviço de implementação de integraçõesManutenções Adaptativas, Manutenções Evolutivas, Operacionais, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicáveis a funcionalidades já existentes nos módulos especificados.	500 pontos de função	500 pontos de função	Histórico de contratações de exercícios anteriores.	Contratos e controles da fiscalização contratual.
3	Serviços de customização da solução (adequação da Solução às peculiaridades da CONTRATANTE que não foram previstas nos requisitos desta licitação), para execução no	750 pontos de função	750 pontos de função	Histórico de contratações de exercícios anteriores.	Contratos e controles da fiscalização contratual.



	regime de empreitada por preço unitário				
4	Assessorias, consultorias e Treinamentos extraordinários de capacitação de usuários nos módulos do sistema, demandados pela CONTRATANTE	500 Horas-homem	500 horas-homem	Histórico de contratações de exercícios anteriores.	Contratos e controles da fiscalização contratual.
5	Suporte presencial às demandas de operação do sistema.	7680 Horas-homem	7680 Horas-homem	Análise das demandas realizadas para a CONTRATADA	Solicitações realizadas pelos usuários demandantes

2.7. Da análise de mercado de TIC

Apesar de existirem soluções tecnológicas similares ao produto Sistema Integrado de Gestão Pública - GRP-THEMA, não observamos qualquer vantagem, que justifique a substituição da solução, uma vez que:

- a) A contratação de uma nova solução ensejaria custo adicional na aquisição de licenças de uso. A solução Sistema Integrado de Gestão Pública - GRP-THEMA já foi adquirida por licitação própria do TJPA.
- b) b) A contratação de nova solução ensejaria em adicional custo na contratação de serviços de instalação e configuração da nova solução no ambiente do TJPA. A solução atualizada se encontra instalada e configurada no ambiente do TJPA.
- c) A contratação de nova solução ensejaria em adicional custo na contratação de serviços de treinamento da nova solução. A equipe do TJPA já foi treinada para operar com a solução atual.
- d) A contratação de nova solução ensejaria em adicional custo na construção de funcionalidades já adaptadas às especificidades de negócio do TJPA.
- e) Deve ser observado o princípio constitucional da economicidade, expressamente previsto no art. 70 da CF/88, indica que a melhor orientação é não desperdiçar os recursos públicos já investidos nos itens acima.

Considerados pontos acima, reafirmamos que não identificamos qualquer vantagem, financeira ou técnica, que justifique, neste momento, a substituição da solução Sistema Integrado de Gestão Pública - GRP-THEMA. Em verdade, qualquer intenção no sentido de substituí-la, configuraria um cenário desvantajoso, tendo em vista as motivações apresentadas, contraporia, portanto, o princípio de economicidade da Administração Pública.

2.8. Da natureza do objeto

Trata-se de contratação de Serviço continuado para prestar o Suporte técnico e Manutenção de Software do sistema informatizado de Gestão Administrativa Pública Integrada - GRP, incluindo customização, treinamento de usuários, suporte técnico, atualização e manutenção, que atenda às necessidades administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

Esta contratação irá ocorrer por inexigibilidade já que a empresa é detentora da propriedade intelectual e ser a única empresa autorizada a prestar os serviços de suporte, manutenção e treinamento da solução.



2.9. Do parcelamento do objeto

O art. 15, IV da Lei 8666/93 impõe que as aquisições devem ser subdividas tanto quanto possível, visando maior economicidade para administração.

O caso em questão não caracteriza parcelamento, em vista de que não é possível segregar o serviço de suporte técnico, tanto pela sua própria natureza quanto pelas restrições de propriedade intelectual, uma vez a empresa Thema Informática Ltda. é a única empresa autorizada a prestar os serviços de Suporte, Manutenção e Treinamento da solução.

2.10. Da seleção do fornecedor

Os itens a seguir estão estabelecidos de acordo com os princípios da legalidade, razoabilidade e competitividade.

2.10.1. Da forma e do critério de seleção

Atualmente, a solução do Sistema de Gestão Administrativa Pública Integrada - GRP está instalada, personalizada e com seus usuários devidamente capacitados para uso, proporcionando o controle dos bens patrimoniais, inventários, frotas, contratos, licitações e custas no TJPA, que é detentor de licenças de uso perpétuas do sistema.

O contrato 001/2018, vigente até janeiro de 2022, celebrado entre o TJPA e a empresa Polis Informática Ltda., formaliza a aquisição do serviço de suporte técnico até o final desse período.

Considerando a proximidade do encerramento do contrato vigente, o domínio pelo TJPA da licença de uso perpétua da solução, e o princípio constitucional da economicidade, expressamente previsto no art. 70 da CF/88, que indica que a melhor orientação é não desperdiçar os recursos públicos já investidos nos seguintes itens:

- a) aquisição da licença perpétua do produto;
- b) nos custos de capacitação;
- c) nas personalizações já realizadas no sistema. O sistema já se encontra em pleno uso na instituição, com usuários capacitados, dados inseridos no sistema e algumas funcionalidades personalizadas construídas especificamente para o contexto de negócio do TJPA. Além disso, a empresa Polis Informática Ltda. possui exclusividade de suporte sobre o sistema, de modo que a melhor direção é contratar o suporte técnico da fornecedora original do produto para que viabilize a atualização e manutenção da solução, economizando os recursos já despendidos.

E considerando que, em caso de não contratação dos serviços especializados de Suporte Técnico, o TJPA estaria desassistido tecnicamente em situações que venham a configurar instabilidade da solução, além de estar impedido de personalizar funcionalidades do sistema, uma vez que a licença de uso da solução adquirida o habilita a utilizar de forma perpétua, porém o impede de realizar qualquer modificação na solução, em respeito à propriedade intelectual pertencente à empresa Polis Informática LTDA, a contratação do suporte técnico da empresa mostra-se a melhor solução para o TJPA.

2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

Considerando que o Sistema Integrado de Gestão Pública Thema foi adquirido por licitação própria do TJPA e, portanto, obedeceu aos ditames legais de se licitar a aquisição de tal produto;

Considerando que o sistema tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98, tal como demonstrada através da Declaração da ASSESPRO, em anexo;



A forma de contratação indicada é a de **inexigibilidade** de licitação consubstanciando-se no art. 25, I, da Lei 8666/93.

2.10.3. Dos critérios técnicos de habilitação obrigatórios

Pela modalidade de contratação, este item está prejudicado.

2.11. Do impacto ambiental

A CONTRATADA deverá desenvolver suas atividades em conformidade e aderência, no que couber, às regras estabelecidas pela Recomendação Nº 11 de 22/05/2007 do Conselho Nacional de Justiça que recomenda aos Tribunais que adotem políticas públicas visando à formação e recuperação de um ambiente ecologicamente equilibrado dentre outros.

2.12. Da conformidade técnica e legal

A contratação está aderente a resolução Nº468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.

2.13. Das obrigações

2.13.1. Das obrigações do contratante

- 2.13.1.1.** Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar a prestação do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive aqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 2.13.1.2.** Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 2.13.1.3.** Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
- 2.13.1.4.** Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços.
- 2.13.1.5.** Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiverem em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 2.13.1.6.** Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado neste Termo de Referência.
- 2.13.1.7.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 2.13.1.8.** Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas.



- 2.13.1.9. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.
- 2.13.1.10. Não ceder, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o sistema objeto do presente Contrato, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;
- 2.13.1.11. Não modificar as características do(s) programa(s), módulo(s) de programa(s) ou rotinas do software, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma, sem a prévia, expressa, específica e autorizada anuência da CONTRATADA, ficando acertado que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse das CONTRATANTES, que deva ser efetuada no sistema, só poderá ser operada pela CONTRATADA ou pessoa expressamente autorizada por ela;
- 2.13.1.12. Decidir os casos omissos.

2.13.2. Das obrigações da contratada

- 2.13.2.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo contrato.
- 2.13.2.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do contrato.
- 2.13.2.3. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos por ela.
- 2.13.2.4. Repassar ao CONTRATANTE, em caso de falência ou concordata da CONTRATADA, os códigos-fonte da solução com direito à alterações para uso exclusivo no TJ PA, bem como toda documentação necessária.
- 2.13.2.5. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
- 2.13.2.6. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos ou terceiros no exercício de suas atividades, vier causar de forma direta ou indireta.
- 2.13.2.7. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de qualquer formalidade e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.
- 2.13.2.8. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 2.13.2.9. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do contrato e às demais informações internas da CONTRATANTE a que tiver conhecimento.



- 2.13.2.10.** Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento.
- 2.13.2.11.** Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
- 2.13.2.12.** Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência.
- 2.13.2.13.** Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pela CONTRATANTE.
- 2.13.2.14.** Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço.
- 2.13.2.15.** Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Belém do Pará, para acompanhamento dos serviços. A critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência.
- 2.13.2.16.** Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados.
- 2.13.2.17.** Solicitar imediatamente à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 2.13.2.18.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 2.13.2.19.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça.
- 2.13.2.20.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE ou outras.
- 2.13.2.21.** Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista.
- 2.13.2.22.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 2.13.2.23.** Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.



- 2.13.2.24.** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- 2.13.2.25.** Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária ao funcionamento de Help Desk, em atendimento ao especificado neste Termo de Referência.
- 2.13.2.26.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
- 2.13.2.27.** Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.
- 2.13.2.28.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 2.13.2.29.** Reportar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- 2.13.2.30.** Tornar disponível para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, os documentos completos da PSI – Política de Segurança da Informação e das demais normas disponibilizadas pela CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas.
- 2.13.2.31.** Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura dos Termos, conforme modelos fornecidos no Anexo deste Termo de Referência.
- 2.13.2.32.** Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 2.13.2.33.** Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro da CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.
- 2.13.2.34.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços de tecnologia objeto desta contratação.
- 2.13.2.35.** Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, aos profissionais indicados pela CONTRATANTE, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC.
- 2.13.2.36.** Entregar, juntamente com cada nova versão dos sistemas, um documento explicativo (release notes) sobre as novas funcionalidades disponibilizadas, bem como os passos para testá-las. O documento deverá ser disponibilizado para novas versões independentemente do tipo de manutenção: adaptativa, evolutiva, operacional ou corretiva.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

3.1. Configuração e Parametrização de Ambiente



A CONTRATADA deverá realizar, com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE, todos os ajustes e configuração de parâmetros nos softwares que compõem o ambiente tecnológico da CONTRATANTE, a fim de torná-lo compatível e adequado ao bom funcionamento da solução.

3.2. Suporte Técnico e Manutenção

A CONTRATADA deverá possuir estrutura para atendimento de suporte via Help Desk, sendo acionada por meio de portal web, telefone e/ou correio eletrônico, gerando registro de chamado com data e hora da solicitação, descrição do problema, nível de prioridade e funcionalidade para a qual se quer atenção (Contábil, financeiro, patrimonial, etc..).

Para dar o devido encaminhamento aos serviços, o sistema de Help Desk da CONTRATADA deverá identificar se ele se refere a Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa, Manutenção Evolutiva, Manutenção Operacional ou Treinamento Extraordinário sob demanda.

3.3. Abertura, classificação e reclassificação de chamados

A abertura de chamados, bem como a contagem dos seus prazos de atendimento em horas corridas, dar-se-á dentro do horário do expediente da CONTRATANTE.

Deverão ser disponibilizados, ainda, meios alternativos para contato com a CONTRATADA em caso de impossibilidade de acesso ao sistema de Help Desk.

O sistema de registro e acompanhamento de chamados deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) Deverá cobrir todo o ciclo de vida de um atendimento, desde a abertura do Protocolo até o seu encerramento, registrando os usuários e os horários de início e finalização de cada etapa.
- b) Deverá ter acesso controlado a usuários previamente cadastrados, com a utilização de nome de usuário e senha e com perfis de controle de acesso apropriados.
- c) Deverá ser capaz de emitir mensalmente relatórios para acompanhamento do ANS previsto neste instrumento.
- d) Deverá fornecer numeração única para identificar cada chamado e que servirá de chave de acesso para acessar as informações relacionadas.
- e) Deverá ser suspenso para efeitos de contagem de Nível de Serviço os chamados estiverem em situação "Aguardando retorno do cliente" e "Aguardando distribuição"(demanda resolvida e aguardando atualização do sistema para nova versão)

Os chamados abertos deverão ser classificados com as seguintes prioridades:

- a) **Urgente:** Necessita de atendimento imediato, destinado a ocasiões em que o funcionamento do sistema é impedido.
- b) **Alta:** Precisa ser atendido o mais prontamente possível, pois afeta o funcionamento de transações específicas, que são fundamentais para o cotidiano da CONTRATANTE.
- c) **Normal:** Atendimento rotineiro, ao qual existem alternativas temporárias para disponibilidade do serviço e que não carecem de manutenção imediata.
- d) **Baixa:** Situações em que não há indisponibilidade de funcionalidade no sistema (sem gravidade), solicitações para atendimento de longo prazo.

A CONTRATADA poderá questionar a classificação de prioridade atribuída pela CONTRATANTE a um chamado desde que apresente as razões que, segundo o seu entendimento, justifiquem a alteração pretendida.



A alteração de prioridade de um protocolo poderá ser aceita pela CONTRATANTE, quando as alegações apresentadas pela CONTRATADA de inviabilidade de execução sejam devidamente justificadas.

Caso seja aceita e efetivada a reclassificação de um chamado, a nova classificação é que será utilizada para efeito de apuração do cumprimento dos níveis de serviço acordados.

3.4. Suporte Técnico, Evolução Tecnológica e Manutenção Corretiva

A partir da identificação de uma dúvida, dificuldade de utilização, operação ou parametrização do sistema, a CONTRATANTE, por meio de seus usuários, prévia e formalmente autorizados, deverão registrar chamado no Help Desk. Este chamado será classificado quanto à sua criticidade e terá um técnico da CONTRATADA designado para realizar o atendimento remoto via Help Desk, e-mail ou telefone.

Os responsáveis pelo atendimento deverão registrar e atualizar os passos do atendimento no sistema de Help Desk da CONTRATADA, mesmo que faça ou complemente o atendimento por meio de telefone ou e-mail, telefone, sendo também suas atribuições:

- a) Auxiliar usuários inexperientes no registro de chamados.
- b) Encaminhar demandas que fujam da sua competência ao setor responsável dentro da CONTRATADA.
- c) Acompanhar as demandas solicitadas pelos usuários.
- d) Informar sobre o andamento das demandas.
- e) Esclarecer dúvidas pontuais de utilização do sistema da CONTRATADA.

Não cabe aos responsáveis pelo atendimento:

- Executar tarefas operacionais de utilização do sistema no que tange à inserção de dados, emissão de relatórios e quaisquer outras que sejam de atribuição dos usuários da CONTRATANTE.
- Definir a prioridade das demandas oriundas da CONTRATANTE.

O atendimento da solicitação de suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte relativo ao problema relatado, redirecionando o atendimento se necessário para técnico mais qualificado para atender ao chamado.

Ao ser aberto um chamado, por qualquer meio previsto, o Help Desk envia um e-mail para o usuário solicitante, informando um link onde ele possa acompanhar o atendimento. A ferramenta deve também permitir ao usuário, a verificação de outros chamados que realizou.

O atendimento será prestado, em português, de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 h às 16:00 h, ininterruptamente.

No caso de parada de sistema em produção, o atendimento de suporte será prestado nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

O tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software é feito de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico.

A CONTRATADA deverá prover evolução tecnológica da solução, realizando as alterações que venham a ser necessárias em decorrência da evolução das necessidades de compatibilidade com novas versões de browsers, sistema operacional (servidores e estações de trabalho dos usuários), servidores de aplicação e de sistema gerenciador de banco de dados - SGBD homologados inicialmente para uso da solução, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores.



A CONTRATADA deverá providenciar a correção de quaisquer defeitos de funcionamento ou desempenho insatisfatório, bem como eventuais erros de softwares (garantia de funcionamento), podendo gerar nova versão do sistema.

O prazo para solução do problema, assim como o prazo para início de atendimento, será contado a partir do momento do registro do chamado de suporte técnico, sendo considerado horário oficial de expediente da CONTRATANTE para cômputo de horas e dias úteis.

Eventual indisponibilidade do meio de acesso remoto à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cuja causa seja atribuída a esta, não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA no atendimento de chamados de suporte técnico. Tal indisponibilidade implicará, porém, no acréscimo de prazo para solução do problema correspondente ao período que o meio de acesso remoto tenha ficado indisponível, não sendo alterado o prazo para início do atendimento ao chamado.

Não haverá limite quanto ao número de ocorrências de chamados de suporte técnico.

Os tempos máximos para execução dos serviços estão estipulados no quadro a seguir:

Prioridade	Tempo Máximo de diagnóstico ou de início de atendimento	Tempo Máximo de Resolução
0 – Urgente	2 horas úteis	4 horas úteis
1 – Alta	3 horas úteis	1 dia útil
2 – Normal	1 dia útil	5 dias úteis
3 – Baixa	3 dias úteis	15 dias úteis

Havendo acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para situações devidamente justificadas, a prioridade e os tempos máximos podem ser repactuados.

3.5. Manutenção Adaptativa, Manutenção Evolutiva e Manutenção Operacional

Estes serviços serão executados a partir de um orçamento fornecido pela CONTRATADA e mediante aprovação da CONTRATANTE.

- I. **Manutenção Adaptativa** – Alterações ou desenvolvimento de funcionalidades do sistema realizados pela CONTRATADA, para atendimento a requisitos e exigências legais e fiscais, nos âmbitos Municipal, Estadual e Federal, ou instrumentos normativos do Poder Judiciário, podendo gerar nova versão do sistema.
- II. **Manutenção Evolutiva** – Alterações ou desenvolvimento de funcionalidades no sistema realizados pela CONTRATADA, que venham a caracterizar melhorias no atendimento a necessidades específicas da CONTRATANTE, podendo gerar nova versão do sistema.
- III. **Manutenção Operacional** – prestação de serviços de migração do sistema em caso de expansão, evolução ou troca de equipamentos das CONTRATANTES e serviços de conversão, classificação, importação e recuperação de dados.

Cada manutenção adaptativa, evolutiva ou operacional terá seu próprio prazo a ser calculado em função do tamanho do esforço para a sua execução. A previsão de início e de entrega destas manutenções será acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.



Os prazos para a realização dos serviços serão suspensos quando estiverem aguardando o retorno da CONTRATANTE, aguardando a validação ou a homologação pela CONTRATANTE ou aguardando a distribuição de versão no ambiente de homologação e produção, mediante acordo entre as partes.

3.6. Treinamento Extraordinário sob demanda.

São treinamentos demandados pela CONTRATANTE, acerca dos módulos implantados, além daqueles que obrigatoriamente deverão ser ministrados por ocasião da implantação. Normalmente destinados a novos servidores ou outros que estavam impedidos por ocasião do treinamento ordinário.

3.7. Serviço de suporte presencial.

De forma a garantir a prestação dentro dos níveis de serviço exigidos, a CONTRATADA deverá prover serviço de suporte presencial nas dependências da CONTRATANTE para a realização dos serviços de suporte técnico previstos no item 05 do objeto, de forma exclusiva e presencial.

Este serviço deverá ser prestado continuamente por técnico da CONTRATADA e com conhecimentos nos sistemas integrantes do objeto da presente contratação, o qual atuará de forma exclusiva aos CONTRATANTES, em suas dependências e durante o horário compreendido das 8h às 17h.

Os serviços deverão ser realizados, pelo funcionário da CONTRATADA, preferencialmente realizado por profissional de formação superior na área de ciências contábeis, administração, informática ou afins e que tenha pleno conhecimento nos sistemas da CONTRATADA instalado na CONTRATANTE.

O serviço deve contemplar:

- Atender as demandas de suporte técnico originadas pelos usuários da CONTRATANTE, bem como, complementarmente através de e-mail, telefone e acesso eventual ao sistema interno de controle de chamados da CONTRATANTE ou outra forma por elas disponibilizada, sem obrigação da CONTRATADA em relação aos processos internos da CONTRATANTE para seus atendimentos no seu sistema de chamados;
- Auxiliar usuários inexperientes no Registro de Protocolos;
- Encaminhar demandas que fujam da sua competência ao setor responsável dentro da CONTRATADA;
- Acompanhar as demandas solicitadas pelos usuários;
- Participar de reuniões requisitadas pelos usuários;
- Informar sobre o andamento das demandas;
- Esclarecer dúvidas pontuais de utilização dos sistemas da CONTRATADA. Caso não seja possível esclarecer com o atendimento presencial, a dúvida deverá ser escalada para a CONTRATADA;
- Entregar relatórios mensais de atendimentos realizados incluindo Suporte Técnico (presencial e remoto), Evolução Tecnológica, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa, Manutenção Evolutiva e Manutenção Operacional à área designada pela CONTRATANTE. Estes relatórios serão gerados com base no Sistema de Registro de Protocolos da CONTRATADA.

3.8. Dos papéis a serem desempenhados



Papel	Entidade	Responsabilidade
Fiscal Técnico	TJPA	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato.</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais.</p> <p>Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela 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.</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato.</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados.</p> <p>Recusar serviço irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato.</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados.</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
Fiscal Requisitante e do Contrato	TJPA	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico.</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.</p> <p>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.</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico.</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela 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.</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.</p>
Fiscal Administrativo	TJPA	<p>Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, e tributárias decorrentes do contrato.</p> <p>Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no</p>



		<p>contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964. 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 Convênios e Contratos da CONTRATANTE, quando necessário. Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>
Gestor do Contrato	TJPA	<p>Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato. Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos. Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção. 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. Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado, obras, serviços e materiais. 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>

Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)

Integrante Demandante	Integrante Administrativo	Integrante Técnico
Nome: ANAILTON PAULO DE ALENCAR Matrícula: 67539 Telefone: 3205-3828 E-mail: anailton.alencar@tjpa.jus.br	Nome: ANDREY DIEGO DA SILVA ALBUQUERQUE Matrícula: 141160 Telefone: 3205-3133 E-mail: andrey.albuquerque@tjpa.jus.br	Nome: SÉRGIO RICARDO PINTO MOREIRA Matrícula: 116378 Telefone: 3205-3013 E-mail: sergio.moreira@tjpa.jus.br

Equipe de gestão e fiscalização da contratação

Gestor do Contrato	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico	Fiscal Administrativo
Nome: MIGUEL LUCIVALDO ALVES SANTOS Matrícula: 155527 Telefone: 3205-3210	Nome: ANAILTON PAULO DE ALENCAR Matrícula: 67539 Telefone: 3205-3828	Nome: SÉRGIO RICARDO PINTO MOREIRA Matrícula: 116378 Telefone: 3205-3013	Nome: ANDREY DIEGO DA SILVA ALBUQUERQUE Matrícula: 141160 Telefone: 3205-3133



E-mail: miguel.lasantos@tjpa .jus.br	E-mail: anailton.alencar@tjpa .jus.br	E-mail: sergio.moreira@tjpa .jus.br	E-mail: andrey.albuquerque@tjpa .jus.br
--	---	---	---

3.9. Da dinâmica de execução do contrato

3.9.1. Etapas

- Como o contrato é de suporte a solução tecnológica, os serviços de manutenção serão realizados desde a assinatura do contrato até a data final de sua vigência.
- Nos serviços de treinamento, de implementação das integrações, de customizações e de treinamentos extraordinários e de suporte presencial serão demandados conforme necessidade da CONTRATANTE utilizando os mecanismos formais já descritos neste documento.

3.9.2. Dos prazos

Pela sua natureza, o prazo para a realização do serviço corresponde ao prazo da vigência contratual.

3.9.2.1. Prazos de entrega dos bens/execução dos serviços

Os prazos para a entrega estão regidos pelo Acordo de Nível de Serviço do anexo II deste documento.

3.9.2.2. Prazo de vigência do contrato

A vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.

3.9.3. Logística de implantação

- 3.9.3.1. Os serviços presenciais serão prestados nas instalações da CONTRATANTE, em Belém do Pará.
- 3.9.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura de espaço físico, mobiliário, instalações elétricas e lógicas, energia, refrigeração, telefonia e água para os serviços prestados em suas dependências.
- 3.9.3.3. Os serviços remotos poderão ser prestados a partir de qualquer cidade do Brasil.
- 3.9.3.4. Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da CENTRAL DE SERVIÇOS e a equipe da CONTRATANTE a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por vídeo conferência, a critério da CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que



demandem maior interação com a equipe da CONTRATANTE.

3.9.3.5. Os serviços estarão passíveis de recusa por parte da CONTRATANTE quando apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos.

3.9.3.6. Todos os custos referentes a passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, oriundos do deslocamento de técnicos da CONTRATADA, para realização de qualquer atividade no âmbito da prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, serão arcados pela CONTRATADA.

3.9.4. Cronograma

O Suporte técnico será realizado durante toda a execução contratual, ou seja, desde o início da vigência do contrato até o seu término. Com relação aos serviços de Treinamento e de Suporte presencial serão demandados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

3.10. Dos instrumentos formais de solicitação

- As solicitações relacionadas a consumo de horas em capacitação e consumo de pontos de função serão feitas por meio de Ordens de Serviço.
- Os chamados de suporte técnico ocorrerão por meio de abertura de chamados em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE.

Formas de Abertura de chamados:

- Chamados Via *Web*: Permite ao CONTRATANTE utilizar-se de recursos do *Help Desk* em ambiente *web*, disponibilizado via *browser* e acesso a uma *URL* específica, onde o chamado é aberto através do preenchimento de formulário específico onde será informado o problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação. Após o preenchimento o sistema fornece ao cliente o número do chamado para controle, podendo imprimir cópia dele, após este procedimento estes chamados são encaminhados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada na solicitação. Além de abertura de chamados via *web*, permitir a pesquisa de chamados já existentes e extração de relatórios e gráficos;
 - Chamados Via telefone: Permite ao CONTRATANTE abertura de chamados via telefone, recebendo o CONTRATANTE, por telefone/fax, ou correio eletrônico a confirmação da solicitação com a identificação dele (número do chamado, o cliente, problema, nível de prioridade e especialidade, data e hora da solicitação), após este procedimento estes chamados devem ser encaminhados aos técnicos especialistas de acordo com a especialidade identificada na solicitação.
 - Formas de Atendimento: Toda solicitação recebida deverá ser identificada e encaminhada aos seus respectivos especialistas, que procedem o atendimento retornando ao CONTRATANTE através de contato telefônico, correio eletrônico, acesso remoto ou visita técnica, baseados no nível de prioridade de cada chamado.
- As ordens de serviço dos itens 2 e 3 (Serviço de desenvolvimento sob demanda) terão suas medições mensurados em pontos de função, baseados na contagem detalhada de pontos de função adotando-se a análise de Pontos de Função de acordo com as regras descritas no "*Counting Practices Manual*" (CPM), versão 4.3.1 ou mais recente, publicado pelo *IFPUG-International Function Point Users Group*.



3.11. Garantia e Nível de Serviço

3.11.1. Garantia do produto/serviço

A CONTRATADA deverá garantir que a solução possua desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo CONTRATANTE, sem degradação da performance.

Além disso deve garantir a atualização da solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação federal, estadual ou municipal, órgãos de controle como Tribunal de Contas e CNJ, fornecimento de novas versões da solução desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional e correção de eventuais erros nos componentes da solução.

3.11.2. Garantia contratual

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato, e ainda, o pagamento de multas moratórias e punitivas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, em até 10 (dez) dias úteis contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pela CONTRATANTE.

- a) Seguro garantia.
- b) Fiança bancária.

Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil.

Quando se tratar de caução em dinheiro, este deverá ser atualizado monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA deverá re-integralizar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada.

A garantia será liberada após a execução plena do contrato, em prazo não superior a 20 (vinte) dias úteis, contados da solicitação formalizada pela CONTRATADA, desde que não haja qualquer pendência por parte dela.

A Coordenadoria de Convênios e Contratos procederá à primeira notificação à CONTRATADA para o cumprimento da garantia, quando do envio das vias contratuais e eventuais aditivos para assinatura.

Caberá ao fiscal do contrato, em conjunto com a Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças, nos limites de suas competências, o acompanhamento do cumprimento da prestação da garantia referente ao contrato e eventuais aditivos, procedendo ao necessário para o seu recebimento.

A não apresentação da garantia até a assinatura contratual ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas.

No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados.



3.11.3. Nível de Serviço

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os níveis mínimos de serviços entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos no ANS – Acordo de Nível de Serviços.

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo II – Acordo de Níveis de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no Relatório de Gerencial dos Serviços do contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.

A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e reduções na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

3.12. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será realizada por meio de correspondência oficial ou por e-mail e quando houver necessidade o gestor deverá emitir notificações para a CONTRATADA que deverão ser registrados no mesmo processo da contratação.

3.13. Do recebimento

3.13.1. Do recebimento provisório

O Recebimento provisório de uma entrega realizada pela CONTRATADA no que se refere aos serviços de itens 2 e 3 (Pontos de Função), deverá ser realizado um aceite provisório pela CONTRATANTE desde que os mesmos sejam devidamente homologados e validados os seus tamanhos funcionais mensurados em pontos de função, baseados na contagem detalhada de pontos de função baseados na contagem detalhada de pontos de função adotando-se a análise de Pontos de Função de acordo com as regras descritas no "Counting Practices Manual" (CPM), versão 4.3.1 ou mais recente, publicado pelo IFPUG-International Function Point Users Group.

3.13.2. Do recebimento definitivo



Após o aceite provisório, a CONTRATANTE terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis para verificar a conformidade com a ordem de serviço que originou a demanda e os termos contratuais, ocasião em que se fará constar o parecer da equipe de fiscalização para posterior pagamento.

Caso a entrega seja rejeitada o pagamento somente ocorrerá após a licitante realizar a adequação no prazo a ser especificado no parecer da equipe de fiscalização.

3.14. Da forma de pagamento

O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação deles, e o pagamento deverá ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) da CONTRATANTE.

Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE,

Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida por meio de glosas, conforme estabelecido no Anexo II – Acordo de Níveis de Serviço.

Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, CNPJ nº. 04.567.897/0001-90.

A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

Os valores decorrentes dessa despesa estão previstos no orçamento da Secretaria de Informática dentro do Elemento de Despesa de nº 339040 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, integrante da Atividade de nº 02.126.1419.8650 – Atualização tecnológica dos sistemas do Poder Judiciário, com distribuição orçamentária de grau de jurisdição em 15% (quinze por cento) para o 1º Grau, 15% (quinze por cento) para o 2º Grau e 70% (setenta por cento) para o Apoio.

3.15. Da transferência de conhecimento

Todos os procedimentos de configuração e parametrização do ambiente feitos pela fornecedora da solução, executados durante a vigência do contrato, seja no momento da instalação ou posterior, quando do atendimento a chamados, presenciais ou remotos, devem ter o conhecimento detalhado repassado para os técnicos CONTRATANTE para que possam ser replicados quando necessários e, em especial, em caso de interrupção ou finalização do contrato.

Somado a estas exigências a solução é composta também por treinamentos e a equipe da CONTRATANTE fará acompanhamento da implantação dos módulos, cujo principal objetivo é permitir ela manter de forma independente a solução ao final do prazo estipulado em contrato.

Os treinamentos devem prever o repasse da documentação completa sobre a solução adquirida, contendo informações sobre arquitetura utilizada, detalhamento dos módulos e componentes utilizados, além de todas as informações necessárias para a operacionalização da solução em modo básico e avançado.



Além disso, ao final do contrato, a CONTRATADA deverá transferir, sem custo a CONTRATANTE, a base de dados, em formato .xml, .txt, .csv, .dmp e/ou em outro formato a ser definido e acordado entre as partes, contendo todo o histórico dos arquivos eletrônicos enviados e de retorno, informações dos tickets e resultados de processamento, auditorias do sistema, bem como o dicionário de dados com todas as especificações dos tipos dos dados.

A base de dados entregue pela CONTRATADA deve garantir a verificação de todas as informações contidas na ferramenta, entre outras informações para verificação do histórico. Após a transferência a base de dados e a verificação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá assinar o termo de aceite de transferência da base de dados.

3.16. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

Não se aplica a contratação.

3.17. Da qualificação técnica dos profissionais

Os profissionais que a CONTRATADA designar para atuação junto a CONTRATANTE deverão possuir competência profissional e domínio na solução tecnológica compatível com os serviços que serão desenvolvidos.

3.18. Das sanções

Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções discriminadas adiante, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações.

- Advertência escrita quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.
- Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início dos serviços contratados, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o item.
- Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL TOTAL FATURADO pela empresa.
- Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da respectiva Ordem de Serviço pela não execução (parcial ou total).
- Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não apresentação/atualização no prazo estabelecido neste instrumento, da caução de garantia de execução contratual, por dia de atraso até o percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da garantia contratual.
- Multa de 10% (dez por cento) sobre o VALOR GLOBAL ATUALIZADO DO CONTRATO, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos.
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.



Considera-se para efeito de base de cálculo de multa as seguintes definições:

- **VALOR FATURADO** - É o valor efetivamente apurado no mês para o item respectivo, já descontando eventuais glosas.
- **VALOR CONTRATADO** - É o valor previsto em contrato para o item respectivo, sem desconto de eventuais glosas.

IV. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

A solução deverá atender a legislação e normas vigentes para a administração pública, bem como implementar os procedimentos de trabalho e melhores práticas aplicáveis ao serviço público, conforme suas especificidades.

A solução deve ser amigável ao usuário e de fácil uso, evitando que pelo menos as transações mais frequentes dos diversos módulos, exijam muitas intervenções do usuário (comandos de navegação entre telas, excesso de cliques de mouse e redigitação de dados chave para acesso a informações em diferentes telas).

A solução deve possuir interface gráfica (GUI) e rodar em ambiente WEB.

A solução deve possuir Help sensível ao contexto, controle de acesso de operador por meio de senhas e permissões, existência de perfis para usuários, controlando o acesso às transações, inclusive as operações (inclusão, alteração, exclusão).

A solução deverá ser acessível por dispositivo móvel (Android e IOS).

A solução deverá possuir documentação atualizada, bem como oferecer suporte para assinatura baseado em certificado emitido por Autoridade Certificadora AC-JUS, credenciada na forma da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil).

A solução deverá atender às recomendações listadas a seguir do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (versão 3.1), institucionalizado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, apenas nas transações acessíveis ao público externo em geral (cidadão).

V. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

Os Modelos que serão utilizados na contratação são:

Modelo	Finalidade	Localização no Termo de Referência
Ordem de Serviço	Tem como finalidade a formalização da demanda do serviço junto a CONTRATADA.	Anexo III
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Ciência de Normas.	Tem como finalidade obter comprometimento formal da CONTRATADA sobre o sigilo dos dados e informações de uso da CONTRATANTE, bem como a ciência de suas normas e políticas de segurança da informação vigentes na CONTRATANTE.	Anexo IV



Termo Individual de sigilo e ciência de Normas	É o complemento do documento de Sigilo e Ciência de Normas.	Anexo V
---	---	---------

Belém, (dia) de (mês) de (ano).

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)



ANEXO II - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

IND-LD01 – INDICADOR DE PONTUALIDADE DE SERVIÇOS DE LEVANTAMENTO E DESENVOLVIMENTO	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado, conforme prazo estabelecido na Ordem de Serviço.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE, por meio das Ordens de Serviço.
Meta	Dias corridos de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Dias corridos de atraso para a conclusão da tarefa = 2d (dois dias) OBS.: Deve ser retirado o tempo que a tarefa esteja nos status “Aguardando retorno do cliente” ou “Aguardando distribuição”
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, até o limite de 3 dias. 1,5% (um e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 4 dias até o limite de 5 dias, não cumulativo com o primeiro percentual. 3,5% (dois por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 6 dias até o limite de 10 dias, não cumulativo com os dois critérios acima. OBS: Todos os dias aqui referenciados são dias corridos.



1.7. Avaliação das atividades de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica e Manutenção Corretiva.

IND-ST01 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO HELP DESK			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal do item 05 do Anexo 04, a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DO HELP DESK PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	Abaixo de 98% até 90,00%	0,2% (zero virgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(98 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%) = $16 + (90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 85,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	$\frac{\text{Total de tempo disponível}}{\text{Total de tempo}} \times 100$		



IND-ST02 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal do item 05 do Anexo 04, a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O HELP DESK.	Abaixo de 80,00% até 72%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	16,00%
	Abaixo de 72% até 67,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%) = 16 + (72 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,3	31,00%
	Abaixo de 67,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 67%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%		

IND-ST03 – INDICADOR DE INCIDENTES DE CORREÇÃO FECHADOS		
Finalidade	Medir e garantir a resolutividade e efetivação de correções registrados.	
Mecanismo de Cálculo	Total de incidentes fechados no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência x 100	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado o item 05 do Anexo 04
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 89% (oitenta e nove por cento)	1% (um por cento)
	Menor que 89% (oitenta e nove por cento) e maior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 88% (oitenta e oito por cento) e maior ou igual a 87% (oitenta e sete por cento)	3% (três por cento)
	Menor que 87% (oitenta e sete por cento)	4% (quatro por cento)



1.8. Avaliação das atividades de Manutenção Adaptativa, Manutenção Evolutiva, Manutenção Operacional e Treinamentos

IND-MN01 – INDICADOR DE PONTUALIDADE DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado, conforme prazo estabelecido na Ordem de Serviço.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE, por meio das Ordens de Serviço.
Meta	Dias corridos de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Dias corridos de atraso para a conclusão da tarefa = 2d (dois dias) OBS.: Deve ser retirado o tempo que a tarefa esteja nos status “Aguardando retorno do cliente” ou “Aguardando distribuição”
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, até o limite de 3 dias. 1,5% (um e meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 3 dias até o limite de 5 dias, não cumulativo com o primeiro percentual. 3,5% (três por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 6 dias até o limite de 10 dias, não cumulativo com os dois critérios acima. OBS: Todos os dias aqui referenciados são dias corridos.

IND-MN02 – INDICADOR DE QUALIDADE DE TREINAMENTO - INSTRUTORIA	
Descrição	Aferir a qualidade do serviço prestado por instrutores de treinamento.
Medição	A aferição será feita por formulário de avaliação aplicado a todos os alunos ao final de cada treinamento, cobrindo os seguintes quesitos: 1. Domínio do assunto pelo instrutor [1 – 4] 2. Métodos didáticos [1 – 4] 3. Esclarecimento de dúvidas [1 – 4] 4. Cumprimento dos horários [1 – 4] Os quesitos serão todos avaliados no intervalo [1 – 4], sendo: 1- Insatisfatório, 2- Regular, 3- Bom e 4- Muito bom. O valor final do indicador será calculado pela média aritmética geral, considerando as notas de todos os quesitos atribuídas por todos os alunos.
Meta	Média geral mínima de 3,0 pontos
Redutor sobre o valor da OS	20,0% (vinte por cento) no caso de média geral $\geq 2,0$ (maior ou igual a dois) e $< 3,0$ (menor que três) 50,0% (cinquenta por cento) no caso de média geral $< 2,0$ (menor que dois)



2. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA OS SERVIÇOS DE LEVANTAMENTO E DESENVOLVIMENTO

2.1. O valor mensal a ser pago será a somatória do valor das Ordens de Serviço concluídas no período de apuração, subtraídas da somatória de eventuais glosas referentes as mesmas Ordens de Serviço, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos no indicador IND-LD01.

3. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA OS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

3.1. O valor mensal a ser pago será a somatória do valor das Ordens de Serviço concluídas no período de apuração, subtraídas da somatória de eventuais glosas referentes as mesmas Ordens de Serviço, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos indicador IND-IM01.

4. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E MANUTENÇÃO CORRETIVA

4.1. O valor mensal a ser pago será a diferença entre o valor fixo mensal declarado no Anexo 04 – Planilha de Formação de Preço Proposto - Item 05 e os valores glosados, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-ST01, IND-ST02 e IND-ST03.

5. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA OS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E MANUTENÇÃO OPERACIONAL

5.1. O valor mensal a ser pago será a somatória do valor das Ordens de Serviço concluídas no período de apuração, subtraídas da somatória de eventuais glosas referentes as mesmas Ordens de Serviço, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-MN01.

6. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA OS SERVIÇOS DE TREINAMENTO EXTRAORDINÁRIO SOB DEMANDA

6.1. O valor mensal a ser pago será a somatória do valor das Ordens de Serviço concluídas no período de apuração, subtraídas da somatória de eventuais glosas referentes as mesmas Ordens de Serviço, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-MN02.

7. PERÍODO DE VALIDAÇÃO DOS INDICADORES

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

8. PERCENTUAL MÁXIMO DE GLOSAS (40%)

8.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 40% (quarenta 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.



ANEXO III - ORDEM DE SERVIÇO

1. IDENTIFICAÇÃO

Data de Emissão: xx/xx/xx	Emergencial: Sim () Não ()
OS:	<Identificação da Ordem de Serviço>
Nome do Projeto / Sigla:	<identificação única do projeto e sigla quando houver>
CONTRATADA/Nº Contrato:	<Identificação do nome da contratada e Nº do contrato>
Requisitante:	<identificação da área requisitante>

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS (Relação dos entregáveis que compõem a OS)

ID	Produto / Serviço	Métrica	Quant	Valor R\$
1	<Descrição dos serviços requisitados na OS>	<Descrição da unidade de medida para avaliação do serviço>		
2				
3				
Total				

3. INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES (Descrever instruções necessárias à execução da OS)

<Desenvolver...> <Elaborar...> <...>
--

4. CRONOGRAMA

ID	Tarefa	Estimativa de Início	Estimativa de Término
1	<Descrição das tarefas incluídas na OS>	<Data/Hora de início da tarefa>	<Data/Hora de Término da tarefa>
2		/ /	/ /
...		/ /	/ /

5. DOCUMENTOS ENTREGUES (DESCREVER OS DOCUMENTOS ENTREGUES À CONTRATADA JUNTO COM A OS, A FIM DE SUBSIDIAR A EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S))

6. DADOS DO DESLOCAMENTO (QUANDO HOUVER)

Local da realização dos serviços	
Quantidade de profissionais técnicos envolvidos	

7. DATAS E PRAZOS

Data/Hora prevista para início dos serviços	__/__/____ - __:__
Data/Hora prevista para entrega dos serviços	__/__/____ - __:__



8. APROVAÇÕES

[Nome] – [Matrícula] Área Requirante da Solução CONTRATANTE	[Nome] – [Matrícula] Fiscal do Contrato CONTRATANTE
[Nome] – [Qualificação] Preposto CONTRATADA	



ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal da CONTRATADA sobre o sigilo dos dados e informações de uso da CONTRATANTE, bem como a ciência de suas normas e políticas de segurança da informação vigentes na CONTRATANTE.

1. CONDIÇÕES DO TERMO

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ, sediado na Av. Almirante Barroso n 3089 - Bairro: Souza - CEP: 66613-710 - Belém - PA. Telefone: (91) 3205-3000, CNPJ n.º 04.567.897/0001-90, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º **XX/XXXX** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da 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 PSI - 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:

1.1Cláusula 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 sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes, em conformidade com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

1.2Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

- **Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- **Informação pública ou ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.
- **Informações sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos



econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

- **Informações sigilas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.
- **Contrato principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

1.3 Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal ou em linguagem computacional em qualquer nível ou ainda 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, configurações, amostras de idéias, 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.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, 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 Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

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

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.
- 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.

1.4 Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Sétimo – A CONTRATADA obriga-se por si, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a ter ciência e entendimento sobre a versão mais atual e todos os artefatos da PSI – Política de Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE, dando estrito cumprimento ao que estiver determinado nessa norma, no âmbito da prestação dos serviços objeto do CONTRATO PRINCIPAL.



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.

1.6 Cláusula Sexta – 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 do tema, 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.

1.7 Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro – Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes ou ainda 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 Terceiro – 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 Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

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

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

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

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

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

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

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



1.8Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Belém, no Estado do Pará, 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.

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

2. APROVAÇÃO

Local e data	
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO	CARIMBO



ANEXO V - TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS

Eu, _____, portador(a) da Carteira de Identidade Nº. _____, expedida pela _____ e CPF _____ declaro ter ciência e compreensão do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS, assinado pela CONTRATADA e CONTRATANTE no âmbito do Contrato Nº ____/____, bem como da PSI – Política de Segurança da Informação e seus artefatos, em vigor na CONTRATANTE, aos quais prestarei cumprimento.

Local e data	
Assinatura do profissional empregado da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
	CARIMBO