



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO IV- NP 09 - ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estratégia de Contratação Nº 13/2019 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 02 de dezembro de 2019.

1. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte e capacitação para o produto *Axios Assyst Enterprise*, já licenciados pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

2. **DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE SUPORTE	QUANTIDADE	Prazo
1	1	Suporte técnico com atualizações de versão da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise.	1	36 meses
		DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO		
	2	Capacitação em Administração Funcional do Assyst Enterprise	1	30 horas
	3	Capacitação em Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise	1	30 horas
	4	Capacitação em Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM	1	20 horas
	5	Capacitação em Elaboração de Relatórios com o BIRT	1	30 horas
	6	Capacitação em Scripting	1	30 horas

Justificativa da quantidade: A quantidade se dá em razão de o Poder Judiciário já possuir tais licenças (adquiridas em contratação anterior - processo nº 2014.00.593.379). Como ainda estão em uso e atendem plenamente às demandas do PJES, tem-se a necessidade de contratar o serviço de suporte, bem como contratar a capacitação com ênfase na ferramenta para a equipe técnica da STI.

Adjudicação: O agrupamento dos serviços de suporte técnico e capacitações em um único lote se justifica pelo fato de que as capacitações precisarão estar alinhadas e inseridas no contexto operacional dos processos de gestão de serviços de TI já implantados no ambiente de produção do CONTRATANTE, que deverá ser de amplo conhecimento da prestadora do serviço de suporte técnico.

3. **FORMA DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO**

Forma de Contratação	Justificativa
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto Estadual nº 1.527-R/2005. Já no que se refere
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com SRP	
<input type="checkbox"/> Pregão Presencial	
<input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação	
<input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação	

[] Outra:

ao tipo de licitação, tem-se que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço.

4. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 4.1. O serviço de suporte deste contrato será recebido por servidor formalmente designado pelo CONTRATANTE, que procederá à conferência de sua conformidade com as condições e especificações exigidas. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado o serviço.
- 4.2. O serviço de capacitação será atestado pelo CONTRATANTE após realização da pesquisa de qualidade, conforme disposto em Requisitos de nível de serviço e prazos de atendimento (Níveis Mínimos de Serviços - NMS).
- 4.3. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 4.4. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

5. **PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 5.1. A GESTÃO DO CONTRATO caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:
- 5.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;
- 5.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;
- 5.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;
- 5.1.4. Informar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 5.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;
- 5.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;
- 5.1.7. Monitorar a execução do contrato;
- 5.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
- 5.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;
- 5.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.
- 5.2. A FISCALIZAÇÃO dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:
- 5.2.1. Acompanhar os chamados;
- 5.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
- 5.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em

registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;

5.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

5.3. O PREPOSTO da CONTRATADA será responsável por:

5.3.1. Atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE;

5.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.

5.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.

5.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

5.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

5.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

5.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, a qual fará a convocação do preposto

5.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE.

5.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

5.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

5.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;

5.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

6. **RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

6.1. **São Obrigações da CONTRATADA :**

6.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

6.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato.

6.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

6.1.3.1. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

6.1.4. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

6.1.5. Dispor de instalações físicas suficientes, adequadas e devidamente equipadas para que a equipe técnica atenda de forma satisfatória os serviços de capacitação exigidos. Na hipótese do

treinamento ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, este providenciará materiais de apoio, como equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco, notebooks e mobiliário. A CONTRATADA também será responsável pelos insumos necessários à execução contratual;

6.1.6. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

6.1.6.1. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

6.1.7. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

6.1.8. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

6.1.9. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

6.1.10. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

6.1.10.1. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;

6.1.11. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

6.1.12. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

6.1.13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;

6.1.14. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;

6.1.15. Assinar o Termo de Confidencialidade - ADENDO I, quando da assinatura do instrumento contratual;

6.1.16. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

6.1.17. Assinar o instrumento contratual no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação oficial da Administração, convocado para esse fim;

6.1.18. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de

Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

6.1.19. Prestar garantia junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56 §1º da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

6.1.19.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

6.1.20. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;

6.1.21. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

6.1.22. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

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

6.1.24. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante as capacitações, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados;

6.1.25. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

6.1.26. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

6.1.27. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;

6.1.28. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução do suporte, durante a vigência contratual.

6.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

6.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

6.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

6.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

6.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

6.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

6.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às

dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

6.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

6.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

6.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

6.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

6.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

6.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

7. **MULTAS, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E GLOSAS**

Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993 e art. 28 do Decreto-Lei Estadual nº 1.527-R, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.1. **Advertência:**

Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

7.2. **Multa:**

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
3	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
4	Multa de 4% (um por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
5	Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total da capacitação (somatório dos valores de todos os módulos)
6	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato (valor mensal do suporte técnico)

Referência para as Multas			
Item	Descrição	Referência	Nível
1	Não mantiver a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	3

3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	1
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	3
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	2
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	2
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação.	Por ocorrência	4
13	Não atingir o Nível de Satisfação (NS) por 02 (duas) vezes consecutivas na realização da capacitação	Por ocorrência	5
14	Não emitir os certificados de participação aos participantes da capacitação	Por ocorrência	5
15	Não instalar e não configurar as atualizações no prazo estabelecido, contado da data de lançamento da nova versão ou release.	Por ocorrência	6
16	Reincidir em glosas por 03 (três) meses consecutivos.	Por ocorrência	6
17	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	6

7.2.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

- I - descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;
- II - inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I.
- III - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.3. Penalidade de Impedimento:

Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

7.4. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública:

Nos termos da Lei nº 8.666/1993, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

8. **Glosas:**

8.1. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Tempo para início de atendimento dos Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados atendidos até o prazo limite de início de atendimento / Total de chamados recebidos x 100	%	90
2	Índice de Resolução de Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
3	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Maior número de dias corridos após o prazo limite estabelecido para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias	0
4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	-	Mensal	Total de ocorrências em recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	ocorrências	0
5	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	-	Mensal	Total de ocorrências em fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	ocorrências	0

APLICAÇÃO DE GLOSA

Para o indicador 1:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 90 <= 100%	0
2	>= 80 < 90%	1% + [(90-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
3	>= 70 < 80%	7% + [(80-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
4	< 70%	15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico

Para o indicador 2:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 95 <= 100%	0
2	>= 85 < 95%	1% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
3	>= 75 < 85%	7% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
4	< 75%	15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 3:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 0,5%) aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 4:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 2%) aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 5:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 4%) aplicados sobre o valor mensal suporte técnico

8.2. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 1 ou 2, se enquadrarem na métrica 4 por **3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

8.3. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do suporte técnico, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

9. **FORMA DE PAGAMENTO**

9.1. Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração dos serviços estará vinculada ao atendimento de níveis de serviço e dos prazos de entrega. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço entre as partes (doravante denominado ANS), bem como os prazos de fornecimento e execução, todos estabelecidos no Termo de Referência. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que assumirá junto ao CONTRATANTE.

9.2. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 24:00 h do último dia do mês.

9.3. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios gerados na prestação do serviço.

9.4. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

9.5. Os dispêndios observarão as seguintes condições para cada serviço:

9.5.1. **Capacitação para a equipe técnica:** o pagamento será efetuado após a realização de cada treinamento, desde que atinja o nível de satisfação exigido e após a emissão do seu Termo de Recebimento Definitivo;

9.5.2. **Serviço de suporte e manutenção de software:** Os pagamentos serão realizados mensalmente, cujo pagamento ocorrerá apenas quando da efetivação da prestação do serviço e recebimento definitivo do mesmo.

9.6. **A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.**

9.7. As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

9.8. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

9.9. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.10. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

9.11. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

10. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.08 - Serviço de Suporte e manutenção de software
[X] TJES	3.3.90.40.48 - Treinamento de capacitação

11. VIGÊNCIA E GARANTIA CONTRATUAL

11.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

11.1.1. O prazo de vigência superior a 12 (doze) meses justifica-se pela necessidade de continuidade de um projeto que atende plenamente o PJES com qualidade de serviço, sem desperdício do investimento já realizado na contratação anterior, além de manter toda a base de conhecimento gerada ao longo dos anos. Diante do escalonamento do Assyst para uma ferramenta de alto grau de complexidade e abrangência, atingindo serviços essenciais para o bom andamento das rotinas administrativas e judiciais, neste último incluindo o suporte ao plantão judiciário e ao PJe, o prazo dilatado se faz necessário para mitigar os riscos que uma contratação de prazo inferior acarretaria, dentre eles o da não renovação. Nesta hipótese, o PJES se encontraria em situação de extrema vulnerabilidade, caso ocorram atrasos numa nova contratação, posto que haveria um período de

indisponibilidade na prestação do serviço. Para fins de esclarecimento, o Assyst é responsável por gerir abertura de incidentes e requisições relacionados aos bens de T.I, elevadores, equipamentos de ar condicionado, sistemas judiciais e administrativos, dentre outros. Tais serviços ficariam paralisados em caso de indisponibilidade, motivo pelo qual a manutenção de um prazo maior de suporte mitigaria os riscos inerentes a solução de T.I aplicada ao negócio.

11.1.2. Será exigida garantia, na forma do art. 56 da Lei 8666/1993, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

11.1.2.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

12. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

12.1. O valor referente à prestação de serviços de suporte técnico poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

13. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Integrante Demandante: Carlos Vinícius de Arimatéa;

Integrante Técnico: David Sudré de Andrade;

Integrante Administrativo: Karina Marques Pereira.

14. APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO

Carlos Vinicius de Arimatéa

Secretário de Tecnologia da Informação

Nos termos do FORMULÁRIO IV da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 19/02/2020, às 15:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DAVID SUDRE DE ANDRADE, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 19/02/2020, às 20:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 20/02/2020, às 15:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0284977** e o código CRC **0065B6EA**.

7003552-88.2019.8.08.0000

0284977v125