



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

**FORMULÁRIO VI - NP 09 - PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA)**

**Termo de Referência de TIC Nº 3/2020 - SECAO DE INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS**

**Em 06 de maio de 2020.**

**1. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO**

**1.1. Unidade Demandante:**

STI / Coordenação de Suporte / Seção de Infraestrutura de Sistemas

**1.2. Equipe de Planejamento da Contratação:**

<b>Integrante Demandante:</b>	Eduardo Oliveira de Faria	<b>Matrícula:</b> 20972612
<b>E-mail do Integrante Demandante:</b>	EOFARIA@tjes.jus.br	<b>Telefone:</b> 3357-4511
<b>Integrante Técnico:</b>	Roger De Carli Carretta Delboni	<b>Matrícula:</b> 20941286
<b>E-mail do Integrante Técnico:</b>	RCDELBONI@tjes.jus.br	<b>Telefone:</b> 3357-4505
<b>Integrante Administrativo:</b>	Karina Marques Pereira	<b>Matrícula:</b> 21070117
<b>E-mail do Integrante Administrativo:</b>	KMPEREIRA@tjes.jus.br	<b>Telefone:</b> 3357-4511 (R. 4575)

**1.3. CONTRATANTE:**

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES  
CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45  
Inscrição Estadual: Isento  
Inscrição Municipal: Isento  
Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo  
Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória – ES

**2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico "Priority Services", com atualizações de versão, em softwares Oracle, para atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES). (CATSER 22993)

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

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	CSI Number
01	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	10	15165158
02	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	14	19815709
03	Oracle Database Enterprise Edition – Named User Perpetual	50	15165158
04	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	14	19815709
05	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	10	15165158
06	Oracle Real Application Clusters (RAC) – Processor Perpetual	14	19815709
07	Oracle Real Application Clusters (RAC) – Processor Perpetual	10	15165158
08	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	14	19815709
09	Oracle Tuning Pack – Processor Perpetual	10	15165158
10	Oracle Database Lifecycle Management Pack – Processor Perpetual	14	19815709
11	Oracle Database Lifecycle Management Pack – Processor Perpetual	10	19815709
12	Oracle Database Standard Edition – Processor Perpetual	2	3372722
13	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	24	19815709
14	Recursos Suplementares (2 pacotes em 24 meses)		

**Justificativa da quantidade:** A quantidade se dá em razão de o Poder Judiciário já possuir tais licenças (adquiridas em contratação anterior - processos nºs 2014.00.624.595 e 2013.00.366.282 - e atualmente mantidas no contrato F001/2016 - processo nº 201500018827). Como ainda estão em uso e atendem plenamente às demandas do PJES, tem-se a necessidade de contratar o serviço de suporte.

**3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**3.1. MOTIVAÇÃO:**

Os sistemas desenvolvidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação deste Egrégio Tribunal necessitam utilizar um Sistema Gerenciador de Banco de Dados para armazenamento das informações providas pelos mesmos. A utilização deste gerenciador se faz necessária para realizar o processamento de um grande volume de informações com uma maior rapidez, trazendo assim, celeridade ao Poder Judiciário na prestação de serviços e aos jurisdicionados para obtenção de informações.

Atualmente, há um grande número de sistemas que utilizam o banco de dados Oracle, como sistemas administrativos e judiciários, consultas processuais via internet, sistemas da intranet e sistemas de infraestrutura básica de TI. Hoje ele é indispensável para o funcionamento destes sistemas no Tribunal de Justiça e nos Fóruns.

Explicitada a importância destes produtos Oracle atualmente utilizados no PJES ao demonstrar que eles são indispensáveis ao funcionamento de grande parte dos sistemas utilizados, podemos denominá-los sistemas de infraestrutura de missão crítica, a partir dos quais todos os sistemas do PJES são construídos ou estruturados.

Para que estes sistemas de infraestrutura de missão crítica possam ter um bom funcionamento, com atualizações de versão, correções de problemas e vulnerabilidades, aplicação de melhorias e auxílio especializado na resolução de problemas, é necessário que eles estejam sob o suporte do fabricante.

Pelo fato de grande parte dos sistemas do PJES utilizarem estes sistemas de infraestrutura, eles também serão impactados com a melhoria do ambiente como um todo, conseguida a partir da contratação dos serviços objeto deste documento.

### 3.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

#### A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Elevar a produtividade do Poder Judiciário                     | <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade |
| <input type="checkbox"/> Gerenciar as demandas repetitivas de grandes litigantes        | <input type="checkbox"/> Implantar o Gerenciamento de Processos   |
|   | <input type="checkbox"/> Implantar o Gerenciamento de Projetos  |
| <input type="checkbox"/> Implantar a governança de TI                                   | <input type="checkbox"/> Implantar o Gerenciamento de Serviços de TI  |
|   | <input type="checkbox"/> Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk  |
|   | <input type="checkbox"/> Implantar o Gerenciamento de Segurança da Informação   |
|   | <input type="checkbox"/> Reestruturar a STI – Recursos humanos e Estrutura organizacional   |
| <input type="checkbox"/> Implantar a gestão de custos                                   | <input type="checkbox"/> Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos   |
| <input type="checkbox"/> Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça   | <input type="checkbox"/> Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça  |
|   | <input type="checkbox"/> Atualizar o parque tecnológico   |
|   | <input type="checkbox"/> Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio  |
|   | <input type="checkbox"/> Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados | <input checked="" type="checkbox"/> Convergir e integrar os sistemas legados  |
|   | <input type="checkbox"/> Implantar o Processo Judicial Eletrônico   |
|   | <input type="checkbox"/> Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos  |
|   | <input type="checkbox"/> Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil                                     |
|   | <input type="checkbox"/> Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres                   |

### 3.3. ESTUDOS PRELIMINARES:

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (0334513, 0372591, 0377173, 0378168, 0378169).

### 3.4. DEMANDA PREVISTA:

Conforme apontado no Documento de Oficialização de Demanda – DOD, atualmente, há um grande número de sistemas que utilizam o banco de dados Oracle, como sistemas administrativos e judiciários, consultas processuais via internet, sistemas da intranet e sistemas de infraestrutura básica de TI. São estes:

- Eprocees – Sistema de Gerenciamento de Processos Eletrônicos do Poder Judiciário;
- SIEP – Sistema de Execuções Penais;
- SGP – Sistema de Gestão de Precatórios;
- SRM – Sistema de Rastreamento Mensageria TJES;
- PROJUDI – Processo Judicial Digital (Sistema do CNJ);
- Selo Digital – Selo Digital de Fiscalização dos Serviços Notariais e de Registro;
- EJUD – Sistema de Primeira Instância;
- Painel de Gestão das Varas;
- Certidão Negativa;
- Malote Digital – Sistema de Malote Digital CNJ;
- Sistema de Segunda Instância;
- Certidão de Objeto e Pé;
- Consultas Internet – Diversas consultas disponíveis na internet, como de Andamento de Processos de Primeira e Segunda Instância, Execuções Penais, Processo do Eprocees, Nova Consulta, Consulta Unificada de Processos, Precatório, Pauta de Julgamento, Pautas do Pleno, Jurisprudência, Protocolo, etc.;
- Sistema de RH;
- Sistema de Inspeção da Corregedoria;
- Webservice de integração com o SIARHES;
- Sistema de Posse;
- Avaliação de Estágio Probatório;
- Contracheque;
- Recadastramento;
- Licitações;
- Contratos;
- SEI;
- Assyst – Sistema de Gestão de Chamados;
- Sistema de Biblioteca.

### 3.5. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

#### 3.5.1. Soluções Disponíveis:

Há diversos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados no mercado, como por exemplo:

- SQL Server
- MySQL
- PostgreSQL
- Sybase
- Oracle

Apesar das diversas soluções disponíveis no mercado, o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo já utiliza os produtos Oracle, razão pela qual devemos manter o suporte para os produtos.

#### 3.5.2. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:

Há diversos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) no mercado. Na troca do SGBD Oracle para um outro, as seguintes etapas teriam que ser completadas:

- As licenças para este outro SGBD teriam que ser adquiridas;
- Os dados do banco de dados Oracle teriam que ser migrados para este novo banco de dados, com custos, prazos e qualidade de migração imensuráveis;
- Os sistemas que atualmente utilizam o banco de dados Oracle, listados na Demanda Prevista, teriam que ser reescritos para se adequarem ao novo ambiente. Basicamente todas as telas destes sistemas teriam que sofrer alterações. Os custos e prazos para esta etapa também são imensuráveis;
- É possível que alguns sistemas, listados no item 5.2 desta Análise de Viabilidade, não se adequem a esse novo SGBD, já que nem todos sistemas da lista foram desenvolvidos ou podem ser alterados pela STI. Como exemplo, temos o sistema PROJUDI, que é do CNJ, que poderiam ter dificuldades para a migração.

Como consequência a esta troca de SGBD, teríamos:

- As licenças da Oracle já adquiridas pelo PJES ficariam sem utilidade;
- Boa parte dos investimentos nos bancos de dados Oracle e nos sistemas que o utilizam, feitos nos últimos anos, não seriam mais utilizados;
- Custos muito elevados se comparados com a manutenção dos produtos como Oracle, já que neste novo cenário teríamos algumas etapas adicionais, listadas acima, com custos muito elevados;
- Os prazos para percepção dos benefícios seriam mais longos se comparados com a manutenção do ambiente de banco de dados como Oracle, já que neste novo cenário teríamos algumas etapas adicionais, listadas acima, com prazos muito elevados;
- A Oracle hoje é líder mundial em software corporativo de banco de dados, tanto comercialmente quanto em satisfação dos clientes. A troca do SGBD, do ponto de vista técnico, seria um retrocesso em questões de desempenho, confiabilidade e disponibilidade para o ambiente de banco de dados.

Ainda é válido observar que a STI está satisfeita com o ambiente de banco de dados Oracle. Sua troca poderia significar perda de qualidade dos serviços, impactando todos os sistemas que os utilizam. A mudança neste ambiente acarretaria, por fim, imensos prejuízos à boa prestação jurisdicional e à celeridade.

Quanto às contratações realizadas em outros órgãos, como exemplificado no item de Análise de projetos similares realizados pela administração pública, não é possível realizar uma comparação de preços com esta aquisição, pois o valor do suporte técnico com atualizações de versões de produtos Oracle é baseado no preço em que as licenças foram adquiridas.

#### 3.5.3. Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>):

Por se tratar de suporte técnico para uma solução adquirida anteriormente pelo PJES, não há que se falar em outra solução.

#### 3.5.4. Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:

Somente a própria Oracle pode comercializar os serviços de suporte técnico "Priority Services" com atualizações de versão de seus produtos, conforme documento no Adendo IV, da Associação Brasileira de Empresas de Software (ABES), que comprova a exclusividade na prestação destes serviços.

#### 3.5.5. Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;

O objeto da aquisição tem amparo legal na Portaria nº 03, de 07 de Maio de 2007 (e-MAG) e na Portaria Normativa nº 05, de 14 de Julho de 2005 (e-PING).

#### 3.5.6. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;

Não aplicável ao objeto do contrato.

#### 3.5.7. Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);

Não aplicável ao objeto do contrato.

### 3.6. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

Em relação ao objeto desta contratação, foram observados que, em outros órgãos públicos, procedeu-se a contratação de objeto semelhante, conforme a seguir:

2018	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A - 2º ADITIVO (Contrato 027/2016)
------	--

ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	PERÍODO
1	ACS Supplemental Resource for Software	12 meses
2	Software Update License & Support&Priority Services	
	VALOR TOTAL	R\$ 3.636.453,12
<b>2018 ELETROBRÁS - 4º Aditivo (OC. 90731/2013)</b>		
ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	PERÍODO
1	Software Update License & Support	12 meses
	VALOR TOTAL	R\$ 1.468.248,24
<b>2018 MARINHA DO BRASIL (71000/2016-011/00)</b>		
ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	PERÍODO
1	Software Updates & Product Support	12 meses
	VALOR TOTAL	R\$ 291.153,24
<b>2019 MINISTÉRIO PÚBLICO DO MATO GROSSO (CI 414/2018)</b>		
ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	PERÍODO
1	Product Support	12 meses
2	Software Updates	
	VALOR TOTAL	R\$ 325.291,32
<b>2019 PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS - Aditivo (TA 111/2019)</b>		
ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	PERÍODO
1	Product Support	12 meses
2	Software Updates	
	VALOR TOTAL	R\$ 163.948,49

**OBS:** Os valores variam devido à diferença no número de licenças adquiridas por cada órgão.

### 3.7. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

A contratação dos serviços de suporte técnico permitirá que o PJES continue tendo direito às atualizações de todos os produtos já contratados, incluindo incremento de versões, com a adição de novas funcionalidades e correção de erros. Também permitirá que o PJES continue com a possibilidade de abrir incidentes/chamados junto ao fabricante, a fim de sanar dúvidas, reportar problemas e solicitar ajuda e correções de forma direta e imediata.

A presente contratação visa manter os serviços de suporte técnico já existentes em outros processos, a fim de permitir melhor controle dos prazos de execução dos serviços, bem como possibilitar a obtenção de preços mais vantajosos para a Administração, tendo em vista a maior quantidade de serviços contratados.

No processo nº 201500018827, que tem como objeto a contratação de serviços de suporte técnico "Priority Services", com atualizações de versão, em softwares Oracle, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, foi celebrado o contrato F001/2016 em 29/01/2016, unificando e mantendo os serviços prestados das contratações de outros dois processos: 2014.00.624.595 e 2013.00.366.282. Posteriormente, o contrato F001/2016 foi renovado por mais 24 (vinte e quatro) meses através de Termo Aditivo (0171465), respeitando o limite legal previsto na Lei 8.666/93. Desde então, a prestação de serviço de suporte técnico está ativa, com vigência até 27/01/2021.

A não contratação dos suportes elencados não fará com que os produtos parem de funcionar totalmente, apenas os congelará em suas versões atuais e sujeitará o PJES aos riscos inerentes a uma instalação sem atualizações e correção de erros, podendo levar, em casos extremos, a paralisação do serviço prestado pela STI e consequente paralisação da prestação de serviço jurisdicional.

Vale lembrar que se trata de solução de infraestrutura de missão crítica, isto é, sistemas essenciais a partir dos quais todos os outros sistemas e aplicações do PJES são construídos, devendo-se ter atenção especial para que não haja descontinuidade na prestação do serviço contratado. Assim, para garantir o bom funcionamento, a disponibilidade e a atualização continuada destes serviços faz-se necessária a contratação dos serviços de suporte aqui relacionados.

### 3.8. AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO:

O ambiente encontra-se preparado para receber o suporte técnico, pois o serviço de suporte já está atualmente implantado e em funcionamento. Sendo assim, o PJES já possui a infraestrutura necessária para dar continuidade ao suporte dos produtos.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de arquitetura tecnológica:

#### 4.1.1. Descrição dos softwares cujo suporte técnico com atualizações de versão será adquirido:

- *Oracle Database Enterprise e Standard Edition*: componente central do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) Oracle, permite o processamento de grande volume de transações e o gerenciamento de grande volume de dados, com segurança e confiabilidade.
- *Database Diagnostics Pack*: produto que oferece um conjunto de funcionalidades destinadas ao diagnóstico e ao monitoramento do desempenho do SGBD.
- *Real Application Clusters (RAC)*: produto que permite aproveitar o poder computacional de múltiplos servidores interconectados, operando em modo cluster ativo-ativo com acesso simultâneo a todos os discos do sistema. As funcionalidades providas pelo produto são fundamentais para permitir a escalabilidade do SGBD, distribuição de carga de processamento e aumentar a sua tolerância a falhas.
- *Database Tuning Pack*: produto que oferece uma solução para identificar, propor e implementar correções para os problemas de desempenho identificados em conjunto com o Database Diagnostics Pack, desta forma permite instrumentar e até mesmo automatizar o processo de otimização de consultas às bases de dados, cujo objetivo é melhorar o desempenho do SGBD.
- *Database Lifecycle Management Pack*: pacote adicional para a ferramenta de gerenciamento Enterprise Manager que permite o acompanhamento das alterações em objetos criados.
- *Oracle Partitioning*: produto que permite o particionamento inteligente de grandes tabelas e índices em pequenas partes gerenciáveis para proporcionar maior desempenho e disponibilidade.

### 4.2. Requisitos de manutenção:

4.2.1. Para todas as licenças existentes entende-se por "Suporte Técnico Priority Services com atualizações de versão", conforme definido pela Oracle em sua Política de Suporte Técnico, o serviço a ser prestado pelo fabricante, compreendendo pelo menos:

- Acesso às bases de conhecimento da Oracle;
- Atendimento remoto (web ou telefone) para chamados de suporte técnico, que podem ser abertos 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24 x 7), com opção de língua portuguesa;
- Atualização de versões;
- Disponibilização de patches corretivos;
- Prioridade na abertura dos chamados, atendimento por gerente único que fale a língua portuguesa e que coordene os técnicos para resolução dos problemas.

#### 4.3. Requisitos de suporte técnico:

4.3.1. O suporte técnico deverá ser prestado no padrão Oracle Priority Services, de acordo com a política de suporte do fabricante, constante no Adendo III - Políticas de Suporte Técnico de Software da Oracle.

4.3.2. Durante o prazo de vigência contratual, a CONTRATADA deverá atender, sem ônus adicionais para o PJES, a todas as ocorrências registradas referentes ao objeto contratado.

4.3.3. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte nas modalidades via Web e telefônica.

4.3.4. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte telefônico conforme sua Política de Suporte Técnico;

4.3.5. A CONTRATADA deverá manter o serviço de suporte técnico disponível para a abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados), em ambas as modalidades (via Web e telefônica).

4.3.6. A CONTRATADA deverá manter disponível, para o PJES, estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do fabricante.

4.3.7. A CONTRATADA deverá garantir que o PJES efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização dos softwares, sem ônus adicional ao PJES;

4.3.8. A CONTRATADA deverá fornecer ao PJES um número de telefone que possibilite ligações gratuitas para sua central de suporte técnico (tipo 0800), para fins de abertura e acompanhamento de chamados;

4.3.9. A CONTRATADA deverá fornecer ao PJES um conjunto de, pelo menos, 6 (seis) identificadores e respectivas senhas de acesso para pessoas autorizadas a abrir e acompanhar os chamados de suporte;

4.3.10. Os servidores lotados na Seção de Infraestrutura de Sistemas, da Secretaria de Tecnologia da Informação do TJES, serão os responsáveis pela abertura e acompanhamento dos chamados de suporte técnico;

4.3.11. Na abertura de cada atendimento, quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir um registro do chamado técnico contendo, no mínimo:

- Número do chamado;
- Data e hora do chamado;
- Severidade do erro, observado o item 4.3.12 deste documento e seus respectivos subitens.

4.3.12. Ao abrir um chamado relativo ao serviço de suporte técnico, o PJES poderá classificá-lo em 4 (quatro) níveis de severidade:

- SEVERIDADE 1 – O uso em produção do SGBD está paralisado ou está severamente impactado de tal forma que é impossível continuar trabalhando de forma razoável. A operação passa a ser crítica para o negócio do PJES e a situação constitui uma emergência. Um problema com severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características: informação corrompida; uma função crítica documentada não está disponível; o SGBD se desliga, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos e respostas; o SGBD falha repetidamente, após tentativas de reinicialização;
- SEVERIDADE 2 – O problema causa uma grave perda de funcionalidade. Não está disponível nenhuma alternativa ou resolução de contorno, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito;
- SEVERIDADE 3 – O problema causa uma pequena perda de serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou uma resolução de contorno para restaurar as funcionalidades;
- SEVERIDADE 4 – O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação dos sistemas. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação sem impacto na operação do SGBD.

4.3.13. O PJES se reserva o direito de efetuar conexão dos softwares listados no item 2.1 deste Termo de Referência, com produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, desde que tal iniciativa não implique incompatibilidade entre os produtos. A efetivação de tal medida não poderá, sob qualquer hipótese, servir de justificativa para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação do serviço de suporte técnico e de demais compromissos previstos no contrato.

#### 4.4. Requisitos de recursos suplementares

4.4.1. A contratada fornecerá recursos suplementares (adicionais), no local ou remotamente, utilizando representantes de suporte avançados (Engenheiro de Suporte Avançado Sênior), no período de vigência do contrato, por dois (2) períodos de cinco (05) dias (preferencialmente contínuos e ininterruptos) onde:

4.4.1.1. Os esforços apresentados como recursos suplementares devem ser aplicados para as tecnologias Oracle de Banco de Dados (incluindo options para o banco de dados enterprise edition);

4.4.1.2. A execução deste serviço está limitado a descrição dos serviço(s) definido(s) de comum acordo com a Oracle, que devem ser aplicados de forma programada e contínua, uma vez definido seu início, o PJES e a Oracle definirão a necessidade de execução deste serviço em seu site, com antecedência mínima de dez (10) dias.

4.4.1.3. O PJES deve fornecer oportunamente acesso às dependências do escritório, instalações, equipamentos, assistência, cooperação, informações e dados completos e precisos por parte de seus representantes e funcionários, além de produtos para computadores devidamente configurados (coletivamente, "cooperação") sendo fator primordial para à prestação de quaisquer Serviços, conforme estabelecido neste termo de referência.

4.4.1.4. Para os serviços prestados por recursos de entrega remota, o acesso poderá ser realizado através de solução fornecida pelo PJES, utilizando a tecnologia VPN, e para os serviços prestados por recursos presenciais, Oracle prestará tais Serviços no endereço definido pelo PJES, dentro região Metropolitana

de Vitória/ES.

**4.5. Requisito de atualização das licenças de software**

4.5.1. O PJES terá o direito de receber, sem ônus adicionais, durante a vigência do Contrato, atualizações de licenças dos softwares listados no item 2.1 deste Termo de Referência.

4.5.2. A atualização de licenças de software consiste em:

4.5.2.1. Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador);

4.5.2.2. Atualizações fiscais, legais e reguladoras;

4.5.2.3. Scripts de atualização;

4.5.2.4. Versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.

4.5.3. A CONTRATADA deverá fornecer ao PJES, pró-ativamente, as atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos softwares tão logo haja disponibilidade do material.

4.5.4. A CONTRATADA deverá informar pró-ativamente ao PJES sobre a descoberta de bugs nos softwares relacionados no item 2.1 deste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá divulgar para o PJES as descrições destes bugs e seus possíveis impactos;

4.5.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar através de um sistema de suporte via internet, as informações sobre patches de correção, com as respectivas plataformas suportadas, para todos os softwares listados no item 2.1 deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá tornar disponíveis, para download, a partir do referido sistema de suporte via internet, as correções lançadas (patches);

4.5.6. A CONTRATADA também deverá comunicar e disponibilizar, através do sistema de suporte via internet, o lançamento de versões de softwares, com as respectivas plataformas suportadas, para todos os softwares da Oracle listados no item 2.1 deste Termo de Referência, tão logo estejam disponíveis para download, no referido sistema de suporte via internet, as versões lançadas;

4.5.7. O PJES deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas.

**4.6. Requisitos de negócio:**

4.6.1. Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.

**4.7. Requisitos temporais**

4.7.1. A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes.

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO
ETAPA 1	Assinatura do contrato	05 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Prestação da garantia contratual	10 (dez) dias corridos após a convocação para esse fim.
ETAPA 3	Acesso ao ambiente para abertura de chamados	05 (cinco) dias úteis a partir da ETAPA 1.
ETAPA 4	Download de atualizações	05 (cinco) dias úteis a partir da ETAPA 1.
ETAPA 5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	05 (cinco) dias úteis após a conclusão da ETAPA 3 e ETAPA 4.

**4.8. Requisitos de metodologia do trabalho**

I - A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.

II - Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.

III - Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.

IV - Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

V - Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e dos Níveis de Qualidade fixados.

VI - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.

**4.9. Requisitos de acordo de níveis de serviço (ANS)**

I - Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos conforme padrões citados nos itens 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 deste Termo de Referência, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE.

II - A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do relatório mensal. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe do CONTRATANTE através do Sistema de gestão de incidentes e requisições.

III - A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em glosas e/ou penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

4.9.1. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

I - Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico, pela CONTRATADA;

II - Prazo de Resolução: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA.

4.9.1.1. Abaixo, segue a tabela com o Acordo de Níveis de Serviço referente ao serviço de suporte técnico:

MÉTRICA	DESCRIÇÃO
1 - ÓTIMO	Cumpriu os prazos para disponibilização do acesso ao ambiente para a abertura de chamados e download de atualizações; atendeu aos chamados de suporte técnico com eficiência e rapidez; disponibilizou os recursos suplementares dentro dos prazos e com eficiência.
2 - BOM	Cumpriu os prazos para disponibilização do acesso ao ambiente para a abertura de chamados e download de atualizações, atendeu aos chamados de suporte técnico; disponibilizou os recursos suplementares dentro dos prazos.
3 - REGULAR	Cumpriu os prazos para disponibilização do acesso ao ambiente para a abertura de chamados e download de atualizações.
4 - RUIM	Não cumpriu os prazos.
5 - PÉSSIMO	Não entregou a solução.

#### 4.10. Requisitos legais

A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei nº 8.666/1993; Lei nº 10.520/2002; Decreto-Lei nº 9.507/2018; Instrução Normativa nº 05/2017; Instrução Normativa nº 01/2019; Decreto Estadual nº 1.527-R; Resoluções nºs 182/2013 e 211/2015, ambas do CNJ.

#### 4.11. Requisitos de segurança da informação

São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da [Resolução nº 06/2018](#) do PJES, devendo a CONTRATADA:

- I - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo PJES.
- II - Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, conforme estabelece sua Política de Suporte Técnico;
- III - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- IV - Atender aos pedidos de informações e aos esclarecimentos formalizados pela CONTRATANTE, por pessoas ou entidades por ela credenciadas, relacionados com a execução dos serviços contratados;
- V - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do PJES.
  - a) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.
- VI - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- VII - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES.
- VIII - Não divulgar e compartilhar, por um período de 3 (três) anos contados da data da divulgação, qualquer documentação gerada durante todo o processo, bem como do ambiente do qual ela teve acesso para execução do projeto, desde que essas sejam claramente identificadas como confidenciais, no momento da divulgação;
- IX - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
  - a) à política de segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
  - b) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
  - c) ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- X - A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade - ADENDO I antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados.
- XI - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências.
- XII - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

#### 4.12. Requisitos de segurança institucional

- I - Zelar pelo cumprimento da [Resolução nº 14/2017](#) do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos colaboradores.
- II - A CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação.
- III - Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:
  - a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
  - b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.
  - c) Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do PJES, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.
  - d) Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, "pendrives" e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

#### 4.13. Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.13.1. A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a

preservação do meio ambiente;

4.13.2. A presente contratação também visa:

4.13.2.1. Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;

4.13.2.2. Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia;

4.13.2.3. Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES, assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

## 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

### 5.1. São Obrigações da CONTRATADA, além daquelas já descritas no item 4:

5.1.1. Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, observando as definições técnicas conforme os Requisitos da solução;

5.1.2. Respeitar rigorosamente os requisitos temporais e os prazos de atendimento de suporte técnico;

5.1.3. Disponibilizar serviço de suporte, por meio de linha 0800, internet, e-mail, para abrir chamados técnicos e receber a solução dos problemas identificados, em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem ônus para o PJES, conforme descrito nos Requisitos da solução;

5.1.4. Disponibilizar, pelo período de cobertura do suporte técnico, acesso irrestrito para download dos patches, correções e atualizações de versão;

5.1.5. A empresa contratada, por um período de três anos contados da data da divulgação, deverá guardar em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venha a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, desde que esses sejam claramente identificados como confidenciais no momento da divulgação, sob a pena das responsabilidades legais por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização;

5.1.6. Atender às solicitações emitidas pelo PJES quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação, conforme Política de Suporte Técnico da Oracle;

5.1.7. Fica a CONTRATADA obrigada a prestar suporte técnico a todas as funcionalidades presentes e necessárias para que o serviço reflita os termos da Política de Suporte Técnico da Oracle;

5.1.8. Disponibilizar no MyOraclePortal, Relatórios de Serviços, onde constem informações referentes aos chamados atendidos no mês anterior, contendo no mínimo: número do chamado, severidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento ao chamado e data e hora de fechamento do chamado;

5.1.9. Disponibilizar no MyOraclePortal informações sobre novas versões de software, patches de atualização e vulnerabilidades encontradas nos produtos;

5.1.10. A CONTRATADA não deverá colocar seus funcionários à disposição da CONTRATANTE para exercício de funções de chefia;

5.1.11. A CONTRATADA deve obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, conforme estabelece sua Política de Suporte Técnico.

5.1.12. 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;

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

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

5.1.14.1. 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.

5.1.15. 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;

5.1.16. 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;

5.1.16.1. 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.

5.1.17. 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;

5.1.18. 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;

5.1.19. 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;

5.1.20. 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.

5.1.20.1. 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;

5.1.21. 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.

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

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

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

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

5.1.26. 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;

- 5.1.27. 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;
- 5.1.28. 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;
- 5.1.29. 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.
- 5.1.29.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.
- 5.1.30. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;
- 5.1.31. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;
- 5.1.32. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
- 5.1.33. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.1.34. 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;
- 5.1.35. 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;
- 5.1.36. 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;
- 5.1.37. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;
- 5.1.38. 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.

## 5.2. São Obrigações do CONTRATANTE:

- 5.2.1. 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;
- 5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;
- 5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;
- 5.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;
- 5.2.5. 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;
- 5.2.6. 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;
- 5.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;
- 5.2.8. 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;
- 5.2.9. 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;
- 5.2.10. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos produtos e serviços contratados;
- 5.2.11. Atestar entrega das licenças e as Notas Fiscais/Faturas mensais referentes ao suporte técnico com atualizações de versão, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecido;
- 5.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

## 6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 6.1. DA FORMA DE SELEÇÃO:

Forma de Contratação	Justificativa
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	A contratação tem por objeto serviços de suporte técnico para os softwares Oracle que já se encontram em uso no Poder Judiciário. Considerando tratar-se de uma solução de infraestrutura, ou seja, relacionada a sistemas essenciais, a partir dos quais todos os outros sistemas e aplicações do PJES são construídos, a presente contratação revela-se de fundamental importância, pois objetiva minimizar os riscos de interrupções na prestação do serviço jurisdicional. Deve-se considerar ainda a inviabilidade da troca dos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD), por outro disponível no mercado, pois a operação gera custos e riscos elevados, implicando em perda do investimento realizado pelo PJES nos últimos anos nos bancos de dados Oracle. Além disso, a fabricante Oracle é a única empresa autorizada a comercializar tal serviço, conforme atestado em carta da Associação Brasileira de Empresas de Software - ABES (Adendo IV deste processo de aquisição). Diante desses fatos, não há viabilidade de competição, já que os serviços a serem adquiridos só podem ser fornecidos pelo fabricante dos produtos atualmente utilizados pelo PJES, razão pela qual a modalidade para contratação será inexigibilidade de licitação, fundamentada no Artigo 25 da Lei nº 8.666/93.
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com SRP	
<input type="checkbox"/> Pregão Presencial	
<input checked="" type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação	
<input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação	
<input type="checkbox"/> Outra:	

### 6.2. DA ADJUDICAÇÃO:

6.2.1. Não se aplica por ser inexigibilidade de licitação para serviço de suporte técnico, conforme disposto no art. 25, da Lei nº 8.666/1993.

### 6.3. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

6.3.1. O suporte técnico com atualizações de versões de produtos Oracle só pode ser fornecido pela mesma, conforme descrito no ADENDO IV, na Certidão da Associação Brasileira de Empresas de Software.

6.3.2. Como não há viabilidade de competição, já que os serviços a serem adquiridos só podem ser fornecidos pelo fabricante dos produtos, no caso a Oracle, a modalidade para contratação será **inexigibilidade de licitação**, fundamentada no Artigo 25 a Lei nº 8.666/93.

6.3.3. A CONTRATADA deve apresentar os seguintes documentos:

- Contrato Social;
- Certidão da Associação Brasileira de Empresas de Software que comprove a exclusividade;
- Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica;
- Certidões Negativas de Débitos com as Fazendas Nacional, Estadual e Municipal;
- Certidão Negativa de Débitos relativos às contribuições previdenciárias e às de terceiros;
- Certificado de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- Declaração de inexistência de impedimento para contratar com a Administração Pública.

### 6.4. DA PROPOSTA COMERCIAL:

6.4.1. A proposta comercial deverá conter, ao menos, as informações constantes no modelo do ADENDO II.

### 7. MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. 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:

#### 7.2. Advertência:

7.2.1. 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.

#### 7.3. Multa:

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor total do contrato
3	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato
4	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato
5	Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato

Referência para as Multas			
Item	Descrição	Referência	Nível
1	Não manter a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	3
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	4
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	3
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	5
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	3
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	3
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 disponibilizar os recursos suplementares dentro do prazo acordado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.	Por dia de atraso	2
14	Reincidir em glosas por 03 (três) meses consecutivos.	Por ocorrência	5
15	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por	5

- 7.3.1. 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.

7.4. **Penalidade de Impedimento:**

7.4.1. 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.

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

7.5.1. 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.

7.6. **Glosas:**

7.6.1. 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	Período	Forma de Cálculo	Medida
1	Índice de Tempo para início de atendimento dos Chamados	Mensal	Total de chamados atendidos até o prazo limite de início de atendimento / Total de chamados recebidos x 100	%
2	Índice de Resolução de Chamados	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%
3	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Mensal	Maior número de dias corridos após o prazo limite estabelecido para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias
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
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

**APLICAÇÃO DE GLOSA**

**Para o indicador 1:**

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1 - Ótimo	>= 90 <= 100%	0
2 - Bom	>= 80 < 90%	1% + [(90-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
3 - Regular	>= 70 < 80%	7% + [(80-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
4 - Ruim	>= 60 < 70%	15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
5 - Péssimo	< 60%	20% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico

**Para o indicador 2:**

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1 - Ótimo	>= 95 <= 100%	0
2 - Bom	>= 85 < 95%	1% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
3 - Regular	>= 75 < 85%	7% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
4 - Ruim	>= 65 < 75%	15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
5 - Péssimo	< 65%	20% 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 do suporte técnico

7.6.2. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 1 ou 2, se enquadrarem na métrica 4 ou 5 por **3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do CONTRATANTE.

7.6.3. 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.

7.7. As sanções de advertência, de impedimento de licitar e contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas com as sanções de multa, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7.8. A sanção de declaração de inidoneidade é de competência exclusiva do Exmo. Senhor Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da abertura da Vista.

## 8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Os pagamentos serão realizados mensalmente, cujo pagamento ocorrerá apenas quando da efetivação da prestação do serviço e recebimento definitivo do mesmo.

8.6. **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.**

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

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. 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.

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

## 9. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. **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:

9.1.1. 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;

9.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

9.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;

9.1.4. Informar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

9.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;

9.1.7. Monitorar a execução do contrato;

9.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;

9.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

9.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

9.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:

9.2.1. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;

9.2.2. Acompanhar os chamados;

9.2.3. 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;

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

9.3. **O PREPOSTO** da CONTRATADA será responsável por:

9.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;

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

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

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

9.3.5. 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;

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

- 9.3.7. 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
- 9.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE.
- 9.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 9.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- 9.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
- 9.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

## 10. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 10.1. 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.
- 10.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 10.3. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

## 11. APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO

- 11.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita e aprovada pelo GESTOR/ FISCAL.
- 11.2. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

## 12. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 12.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) 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.
- 12.1.1. Justificativa para o prazo de vigência superior a 12 (doze) meses:

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 Oracle para uma ferramenta de alto grau de complexidade e abrangência, atingindo serviços essenciais para o bom andamento das rotinas administrativas e judiciais, 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.

O serviço contratado refere-se a manutenção/suporte de software básico, que pode ser definido como um serviço de natureza contínua, que são aqueles auxiliares e necessários à Administração no desempenho de suas respectivas atribuições, cuja paralisação pode acarretar a interrupção dos sistemas judiciários e administrativos utilizados por todos os usuários de TI do PJES e, ainda, trazer danos à sua atividade-fim, que é a prestação jurisdicional, necessitando assim que a sua contratação estenda-se por mais de um exercício financeiro (Orientação Normativa AGU nº 01/2009).

No que se refere à vigência dos créditos orçamentários, a Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG, que disciplina a contratação de serviços, continuados ou não, no âmbito da Administração Pública Federal, estabelece em seu art. 30, §4º, que “Nos contratos cuja duração, ou previsão de duração, ultrapasse um exercício financeiro, indicar-se-á o crédito e respectivo empenho para atender à despesa no exercício financeiro em curso, bem como de cada parcela da despesa relativa à parte a ser executada em exercício futuro, com a declaração de que, em termos aditivos ou apostilamento, indicar-se-ão os créditos e empenhos para sua cobertura”.

Portanto, como regra, a fixação do prazo de vigência dos contratos para a prestação de serviços de natureza contínua deve levar em consideração a obtenção de melhor preço e de condições mais vantajosas para a administração e não a vigência dos respectivos créditos orçamentários. Por essa razão, entende-se que verificadas as peculiaridades de cada serviço, os contratos de natureza continuada podem ser firmados, desde o início, com prazos superiores a 12 (doze) meses, já que o prazo mais alongado pode permitir a obtenção de preços mais vantajosos, uma vez que a empresa teria uma maior estabilidade na relação contratual, devendo, a cada doze meses ser avaliadas a necessidade e a qualidade dos serviços e se os valores estão compatíveis com os praticados pelo mercado. Por fim, haveria ainda a vantagem de se reduzir os custos administrativos de eventuais prorrogações a cada 12 (doze) meses. Nesse sentido, confira-se o Acórdão TCU nº 1214/2013 – Plenário.

Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas, será firmado Contrato, de acordo com a legislação vigente, em especial a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a 60 (sessenta) meses, conforme determina o art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93.

A contratação desse serviço não implica vínculo empregatício de qualquer natureza, podendo a rescisão do contrato ocorrer nos termos dos arts. 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

A execução dos serviços deste contrato deverá seguir rigorosamente as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência, sob pena de responsabilização por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida em contrato.

## 13. GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1. 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.
- 13.1.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

**14. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

14.1. 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.

**15. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO****15.1. AÇÕES PARA A TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

Não aplicável.

**15.2. AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Ação	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do PJES.	Gestor do contrato	Último dia de execução do contrato
Devolução de todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos cedidos, a CONTRATADA fará a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.	Contratada	Último dia de execução do contrato

**16. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA****16.1. Transferência de Tecnologia**

16.1.1. Não existe transferência de tecnologia nem de direitos de propriedade intelectual e autorais, por se tratar de contratação de serviços de suporte técnico.

**16.2. Transferência de Conhecimento**

16.2.1. A CONTRATADA deverá, quando solicitado, promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

16.2.2. A transferência de conhecimento para a equipe técnica do PJES, de todos os novos serviços implantados ou modificados, na ocasião de alguma atualização, deverá ser feita mediante eventos específicos de transferência de conhecimento, e documentação técnica mantida em repositório adotado pelo PJES para esse fim. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

16.2.3. A transferência de conhecimento aqui relatada diz respeito as modificações oriundas de atualizações, aplicações de patch's, correção de bugs, dentre outras.

**17. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita neste Termo de Referência.

**18. TERMO DE COMPROMISSO**

Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ADENDO I - Termo de Confidencialidade, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, cientes das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

**19. DO REGIME DE CONTRATAÇÃO**

A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 6º, VIII, da Lei nº 8.666/93.

**20. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
<input checked="" type="checkbox"/> FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.08 - Serviço de Suporte e manutenção de software
<input type="checkbox"/> TJES	

**21. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

**Integrante Demandante:** Eduardo Oliveira de Faria;

**Integrante Técnico:** Roger De Carli Carretta Delboni;

**Integrante Administrativo:** Karina Marques Pereira.

**22. APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO**

**Carlos Vinicius de Arimatéa** - Secretário de Tecnologia da Informação.

**Nos termos do FORMULÁRIO VI 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 **EDUARDO OLIVEIRA DE FARIA, COORDENADOR DE SUPORTE E MANUTENCAO**, em 12/05/2020, às 17:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ROGER DE CARLI CARRETTA DELBONI, ANALISTA JUDICIARIO AE ANALISE DE BANCO DE DADOS**, em 12/05/2020, às 17:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 12/05/2020, às 17:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 12/05/2020, às 17:55, 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](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0401596** e o código CRC **8625C1BE**.

7000584-51.2020.8.08.0000

0401596v7