

GESTÃO DO CONTRATO

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
dd/mm/aaaa	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Nome responsável

Introdução

Devem ser observados os critérios de aceitação dos serviços prestados ou bens fornecidos fixados no Termo de Referência, abrangendo métricas, indicadores e níveis mínimos de serviços com os valores aceitáveis para os principais elementos que compõem a solução de TIC.

Deve ser observado o estabelecimento de padrões de Níveis de Serviços Executados (NSE), para servirem de referência à contratação de serviços de suporte nos casos em que estes sejam providos diretamente pelos fabricantes e para as soluções de TI mais disseminadas, conforme determinação contida no Acórdão TCU nº 2.569/2018-Plenário.

Observa-se também o estabelecimento de penalidades padrões que sejam compatíveis e diretamente relacionadas ao descumprimento desses níveis de serviço, de forma a induzir a aplicação das sanções contratuais sempre que necessárias ao bom desenvolvimento da execução contratual.

Exemplo de Preenchimento

Nº 01 Índice de atendimento de chamados técnicos de criticidade alta	
Item	Descrição
Finalidade	Minimizar os efeitos de indisponibilidade dos equipamentos.
Metas a cumprir	Solução definitiva em até 4h para cada chamado técnico.
Instrumento de medição	Chamados Técnicos.
Forma de acompanhamento	Relatório Gerencial de Serviço - RGS.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Porcentagem de chamados técnicos com solução definitiva em até 4 (quatro) horas.
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajustes no pagamento	Maior que 90% - 100% da parcela mensal. Entre 80% e 90% - 75% da parcela mensal. Menor que 80% - 50% da parcela mensal.
Sanções	Menor que 50% - Multa de 2,5% do valor do contrato para

	o grupo 1.
--	------------

1 - Critério de aceitação - métrica e periodicidade	
Métrica 1	
Indicador de qualidade	
Mínimo aceitável	
Ferramentas de medição	
Periodicidade de aferição	
Métrica 2	
Indicador de qualidade	
Mínimo aceitável	
Ferramentas de medição	
Periodicidade de aferição	

2 - Metodologia/formas de avaliação da qualidade e adequação da solução às especificações funcionais e tecnológicas	
Mecanismos de inspeção e avaliação da solução	
Ferramentas de avaliação	
Forma de obtenção das informações	
Listas de verificação e de roteiros de teste aplicáveis	
Inspeções e diligências aplicáveis	

3 - Procedimentos para emissão de nota fiscal	
Etapa 1	
Etapa 2	
Etapa N	



4 - Termo de compromisso de sigilo e normas de segurança

Termo de Confidencialidade

Ao Poder Judiciário

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Rua Desembargador Homero Mafra, 60

Enseada do Suá, Vitória - ES - CEP 29050-906

Pelo presente termo, eu, conforme abaixo discriminado:

Nome Completo:	
CPF:	RG:
Nome da Empresa:	
Cargo ou função:	Nº matrícula funcional (se aplicável):
Observações:	
Categoria:	

Comprometo-me a:

1) Manter, por tempo indeterminado, ou até autorização em contrário do PJES, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pelo PJES.

2) Zelar pela integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, não os utilizando para benefício próprio ou para fins que possam trazer prejuízos de qualquer natureza ao PJES, aos proprietários dos dados/ informações, a terceiros, ao Governo do Estado do Espírito Santo e/ ou União.

3) Não compartilhar nomes de usuários (logins), senhas, crachás, cartões magnéticos, tokens ou quaisquer outros dados, meios de autenticação ou credenciais individuais que a mim sejam fornecidos para meu uso exclusivo de serviços, recursos e/ou avos gerenciados pelo PJES, cuja utilização será de minha total responsabilidade e deverá observar os aspectos de segurança da informação descritos no item 2 (dois).

4) Não permitir que pessoas não autorizadas manuseiem ou acessem quaisquer serviços e/ ou avos de informação do PJES, ou tratados ou custodiados pelo mesmo (software, sistemas, equipamentos, acesso a redes sicas e sem fio) que estejam sob minha co-responsabilidade, seja em suas dependências ou fora delas.

5) Não autorizar que pessoas ingressem em ambientes restritos do PJES no qual, eu e/ ou elas, não tenhamos permissão de acesso, exceto mediante autorização do PJES e sob acompanhamento de um responsável do local.

6) Devolver, após o término de minha relação com o PJES, todas as mídias eletrônicas e/ ou impressas que possuam quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados. Nos casos em que não houver essa possibilidade, comprometo-me a efetuar o seu descarte seguro (ação sujeita à verificação do PJES).

7) Cumprir, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) do PJES que sejam aplicáveis e relacionados ao escopo de minha relação com esta instituição, desde que a PSI e suas alterações sejam a mim fornecidas ou informadas por um gestor da área com a qual estou lidando, caso a PSI não possa ser encontrada no site oficial do PJES.

8) Informar imediatamente ao gestor do contrato, ou servidor indicado, com o qual estou interagindo, quaisquer incidentes de segurança da informação ocorridos ou prováveis de ocorrer, ou seja, quaisquer eventos que coloquem em risco a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e/ ou legalidade de dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou tratados ou custodiados pelo



mesmo.

Adicionalmente, declaro estar ciente de que as atividades por mim executadas nas dependências do PJES, e/o u em locais onde eu utilize avos de sua propriedade, poderão ser monitoradas, fiscalizadas e auditadas pelo PJES, a qualquer tempo, mesmo sem minha anuência ou aviso prévio, excetuando-se as restrições legais vigentes e aplicáveis.

OBSERVAÇÕES: Estão em vigor a Lei nº 13.853, de 2019 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); a Resolução no 079/2024, que estabeleceu a Política de Segurança da Informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo; o Ato Normativo nº 41/2018, que instituiu a Norma de Controle de Acesso aos Sistemas de Informação do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo; e o Ato Normativo no 42/2018, que instituiu a Norma de Controle de Acesso aos Sistemas de Informação do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, que estabelecem as regras para a Política de Segurança do Contratante.

Para dirimir quaisquer controvérsias acerca do presente termo, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória/ES, XX de.....de 20XX.

<Nome>

<Empresa>

<Representante Legal da Empresa>