

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Constitui-se objeto a contratação de empresa especializada no Sistema de Automação da Justiça — SAJ, voltado a gestão de processos judiciais físicos e digitais de primeira (SAJ/PG5) e de segunda (SAJ/SG5) instâncias, para prestação de serviços relacionados aos módulos licenciados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (Anexo I), compreendendo:

- 1.1.1 Sustentação;
- 1.1.2 Garantia de manutenção tecnológica;
- 1.1.3 Desenvolvimento e outros serviços sob demanda;
- 1.1.4 Suporte personalizado;
- 1.1.5 Protocolação eletrônica;
- 1.1.6 Administração remota.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, firmou o contrato nº 028/2021 com a empresa Softplan Planejamento e Sistemas Ltda., em 30.07.2021, para a prestação dos serviços de suporte técnico remoto, manutenção adaptativa, manutenção evolutiva, suporte de primeiro nível ao usuário externo, protocolação eletrônica, administração remota e serviços sob demanda.

2.2 Citados serviços são indispensáveis ao pleno funcionamento do sistema, principal ferramenta utilizada para as atividades fim do Tribunal. Consistem em serviços cuja execução se faz de forma continuada, e a ausência dos mesmos compromete a operação do sistema, além de impedir o Tribunal de recebimento das evoluções do sistema, algumas representando melhorias e outras resguardando a sua atualização indispensável em termos de sustentação.

2.3 De acordo com despachos CNJ 0300565, 0300574, 0300579 e 0300584, do processo SEI 2021/000010570-00, o CNJ autorizou a realização de novo contrato do sistema legado.

2.4 JUSTIFICATIVA DE PARCELAMENTO OU NÃO PARCELAMENTO

2.4.1 Não haverá parcelamento do objeto, dado que o serviços pertencem a uma única solução. Uma vez que os itens são interdependentes e correlatos, o contrato deverá ser executado unificadamente.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 A contratação para a fornecimento dos bens deverá obedecer, no que couber, ao disposto na Lei n°. 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, bem como nas seguintes normas:

a) Resolução n° 25/2019, publicada no DJE/TJAM em 15/01/2020, do TJAM.

4. MODO DE CONTRATAÇÃO

4.1 Conforme Estudo Técnico Preliminar e pelas características do objeto em questão, sugere-se que o modo de contratação seja o de inexigibilidade de licitação.

4.2 Justificativa da existência de somente uma solução viável.

4.2.1 Conforme exposto no Estudo Técnico Preliminar, as alternativas consistem em prover equipe própria para executar os serviços. O TJAM detém os códigos-fonte dos sistemas, porém para execução dos serviços de suporte e desenvolvimento não basta. Torna-se necessário conhecimento detalhado de todos os requisitos e regras de negócios implementados, possuir e manter a documentação técnica da construção dos sistemas e conhecer profundamente a área de atuação do Poder Judiciário. Conforme exposto anteriormente, essa opção exigiria, portanto, realização de concurso, tempo considerável para treinamento e especialização dos nomeados, para então poder-se fazer a transferência, ainda com riscos em relação a todas as especialidades que requerem citados serviços. Estima-se que centenas de profissionais atuem na empresa hoje responsável, gerando necessidade de contratação em quantidade afim. Além do tempo necessário para cumprimento dessas etapas, torna-se ainda um problema se considerada a LRF e o comprometimento atual com a projeção derivada dessa opção. Agrega-se ainda o fato de a constante evolução da infraestrutura de tecnologia da informação (banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais), customizações, alterações de rotinas de trabalho, alterações na legislação, regulamentações do Conselho Nacional de Justiça, dentre outras demandas exigem equipe técnica dedicada e extremamente especializada com conhecimento profundo dos sistemas para garantir o correto funcionamento da solução.

4.2.2 Já a segunda opção, que consiste na contratação da empresa Softplan Planejamento e Sistemas LTDA, a única desenvolvedora e detentora dos direitos autorais dos sistemas adquiridos pelo TJAM, conforme certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), revela-se mais assertiva, eficaz, sem impor riscos e sem gerar aumento excessivo do quadro de servidores do Tribunal (que mesmo assim não garantiria a eficácia perseguida e indispensável em se tratando da atividade fim. Além

de possuir o domínio técnico para manter e suportar todas as funcionalidades dos sistemas, detêm grande conhecimento do funcionamento das justiças estaduais, incluindo suas especificidades, integrações com outros órgãos, instituições e operadores do direito. Não haveria solução de continuidade.

4.2.3 Devido ao fato de a Softplan ser a desenvolvedora da solução, além de detentora da tecnologia e do conhecimento adquiridos durante todos os 20 (vinte) anos em que realiza o trabalho de virtualização dos tribunais de justiça estaduais, torna-se inviável, técnica e economicamente, este Tribunal de Justiça assumir a realização dos serviços de suporte e manutenção da solução, pois seria necessário grande dispêndio de recursos para capacitar sua equipe, além de demandar bastante tempo, o que certamente causaria a descontinuidade da utilização dos sistemas.

4.2.4 Assim, conclui-se que a contratação da Softplan do SAJ revela-se a solução mais adequada e eficaz, para o caso presente, sob aspecto:

TÉCNICO: serviços especializados com alto grau de complexidade, exigindo qualificação.

ADMINISTRATIVO: trata-se de avaliação da conveniência da licitação e da economicidade quando do atendimento dos requisitos da contratação.

A partir das considerações tecidas acima, este gestor estabeleceu o convencimento de que a contratação da empresa desenvolvedora do SAJ é a indicada para atender a demanda aqui exposta, por ser a alternativa mais vantajosa, técnica e economicamente.

5. DEFINIÇÕES GERAIS

5.1 Para os fins dispostos neste modelo de negócio, entende-se como:

5.1.1 Funcionalidade: conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas dentro de um sistema.

5.1.2 Módulo: conjunto de funcionalidades de um sistema, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas.

5.1.3 Sistema: conjunto de módulos interligados ou independentes, licenciados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, desenvolvidos para a gestão, controle, suporte e disponibilização, em meio físico ou eletrônico, de informações relativas aos processos judiciais de primeira e de segunda instância tramitando no Poder Judiciário do Estado do Amazonas, necessárias à execução de todas as atividades de um processo, desde sua gênese até o seu término.

5.1.4 Usuário Interno: magistrados, servidores, estagiários, voluntários e funcionários a

serviço do Poder Judiciário do Estado do Amazonas.

5.1.5 **Incidente:** falhas ou interrupções não planejadas de um serviço e/ou funcionalidade provocados pela operação do sistema ou comportamentos que estejam em desacordo com as especificações do Sistema.

5.1.6 **Problema:** é a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

5.1.7 **Solução de Contorno:** qualquer ação que possa resolver o incidente técnico de maneira temporária, utilizando-se de mecanismos como scripts, ajustes por meio de intervenções, entre outros.

5.1.8 **Ambiente:** conjunto de equipamentos e softwares necessários para a operação do SAJ, incluindo-se as bases de dados, sistema operacional e aplicativos, listados no Anexo IV.

5.1.9 **Prazo de solução dos chamados:** para fins de apuração do atendimento ao prazo de solução, considera-se exclusivamente o tempo líquido sob responsabilidade da SOFTPLAN, decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado pelo TJAM e a data e horário do aceite definitivo da solução apresentada pela SOFTPLAN.

5.1.10 **Versão do SAJ:** versão contendo os desenvolvimentos programados para cada ciclo evolutivo.

5.2 Ambiente operacional do sistema

5.2.1 O TJAM disponibilizará a infraestrutura local ou em nuvem, incluindo instalação e manutenção do sistema operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, equipamentos (*hardware*), configurações (*software*) bem como assuntos relacionados à segurança, rede e à governança.

5.2.2 Caberá à SOFTPLAN, quando oficialmente consultada, se manifestar quanto a eventuais impactos e ou incompatibilidades relativas a alterações do ambiente operacional (*hardware, software* e segurança) em relação ao sistema SAJ.

5.2.3 Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos necessários para a operação do SAJ, incluindo-se as bases de dados e servidores de aplicação.

5.2.3.1 **Ambiente de testes:** ambiente utilizado pelo TJAM, com o objetivo de identificar e reproduzir falhas que ocorrem no ambiente de produção. É o ambiente em que serão validadas as soluções para os erros encontrados e tratados nas versões de correção do SAJ. Este ambiente possuirá configurações básicas semelhantes ao ambiente de produção, bem como, quando possível, dados de produção para facilitar os testes, excluídos dados relativos a processos que tramitam em sigilo ou segredo de justiça.

5.2.3.2 **Ambiente de treinamento:** ambiente em que o TJAM utilizará versões específicas do SAJ para capacitar seus usuários em novas funcionalidades do SAJ ou realizar reciclagens em funcionalidades já existentes.

5.2.3.3 Ambiente de homologação: ambiente em que o TJAM valida as novas versões do SAJ, que serão posteriormente colocadas em ambiente de produção. Este ambiente contém configurações iguais às do ambiente de produção, bem como, quando possível e sob justificativa, dados de produção para auxiliar nas homologações em casos ou funções específicas. Este ambiente atende exclusivamente às atividades vinculadas ao processo de homologação das novas versões do SAJ ainda não disponibilizadas em produção. O TJAM, dependendo da necessidade de atendimento do fluxo de homologação das versões do SAJ, poderá criar ambiente secundário com as mesmas características do ambiente primário.

5.2.3.4 Ambiente de produção: ambiente de uso do TJAM, em que o SAJ é efetivamente colocado em funcionamento para os usuários finais desempenharem suas atividades.

5.2.4 A SOFTPLAN deverá fornecer documentação referente à topologia da Arquitetura do SAJ quando for solicitado pelo TJAM.

5.2.5 A SOFTPLAN deverá fornecer, quando oficialmente consultada, parâmetros e informações relativas ao monitoramento do comportamento e desempenho das aplicações, para fins de configuração de ferramentas de monitoramento, como por exemplo: *hardware*, *software*, balanceamento de carga, banco de dados, camada de aplicação, protocolação eletrônica, entre outros.

5.3 Condições de acesso ao ambiente de produção do TJAM

5.3.1 A SOFTPLAN deverá fornecer uma relação de funcionários, com as respectivas justificativas, que poderão acessar o ambiente do TJAM, visando atualização de programas, transferência de arquivos e/ou outras atividades relacionadas ao SAJ.

5.3.1.1 A relação de funcionários que poderão acessar o ambiente do TJAM deverá ser atualizada mensalmente pela SOFTPLAN;

5.3.1.2 A SOFTPLAN deverá informar imediatamente ao TJAM em caso de desligamento de funcionários que tenham acesso ao ambiente do TJAM;

5.3.1.3 A SOFTPLAN poderá a qualquer tempo solicitar o acesso para novo funcionário;

5.3.2 O acesso concedido pelo TJAM permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro aos seus ambientes de produção, homologação, treinamento e testes.

5.3.3 A SOFTPLAN terá acesso remoto ao ambiente de infraestrutura do TJAM, somente por meio de usuário específico e com nível de acesso condizente com processo vigente de acesso do TJAM e a justificativa apresentada pela SOFTPLAN.

5.3.4 O TJAM poderá autorizar, à SOFTPLAN, acesso ao ambiente computacional com nível de acesso, prazo e critérios pré-estabelecidos, de acordo com processo vigente de acesso do TJAM.

5.3.5 A SOFTPLAN responderá por quaisquer acessos de seus funcionários aos

ambientes que não tenham sido expressamente autorizados pelo TJAM, assim como, desde que devidamente comprovados, por quaisquer prejuízos que seu acesso ao ambiente de produção do TJAM vier a causar no funcionamento do SAJ, inclusive a perda, total ou parcial, bem como corrupção dos registros do banco de dados do TJAM.

5.3.6 Constatado o prejuízo ao SAJ disponibilizado ao TJAM, a SOFTPLAN será notificada para corrigir os problemas causados em decorrência do seu acesso ao ambiente de produção do TJAM, que serão tratados, quando aplicável, através do “Portal do Cliente”, disponibilizado pela SOFTPLAN.

5.3.7 A SOFTPLAN deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação definida pelo TJAM, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.

5.3.8 A SOFTPLAN deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assuntos de interesse do TJAM ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros pertinentes.

5.3.9 É responsabilidade da SOFTPLAN dispor de um ambiente devidamente equipado e com a capacidade adequada para atender ao objeto contratado, previsto neste contrato.

5.4 Local de execução dos serviços

5.4.1 Ressalvados os casos expressamente previstos neste Modelo de Negócio, os serviços serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da SOFTPLAN, excetuando-se as atividades tipicamente presenciais que serão realizadas na cidade do Manaus/AM, em que a SOFTPLAN alocará profissionais nas dependências do TJAM.

5.5 Horário padrão para prestação dos serv'sos

5.5.1 Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 9h00min às 19h00min, horário oficial de Brasília, em que haja expediente no TJAM, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Modelo de negócio.

5.5.1.1 Será considerado como excepcional o horário compreendido em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais e dias sem expediente no TJAM, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre às 19h01min às 8h59min do dia seguinte, horário oficial de Brasília.

5.6 Abertura dos chamados

5.6.1 A SOFTPLAN disponibilizará ferramenta de “Portal do Cliente” para abertura e acompanhamento dos chamados dos serviços deste Modelo de Negócio, conforme descrição do Anexo III, que trata da gestão dos chamados.

5.6.1.1 Os chamados poderão ser abertos pelos usuários habilitados para este fim;

5.6.1.2 As atividades previstas neste Modelo de Negócio deverão ser acompanhadas pela abertura de chamados técnicos, sendo a SOFTPLAN responsável por garantir a abertura desses chamados nos casos em que promover ações proativas para garantia da operação;

5.7 Dos prazos para a execução dos serviços - cômputo dos prazos

5.7.1 Nos Chamados abertos no horário padrão estabelecido na cláusula 5.5, o prazo iniciará no momento da abertura do chamado, sem chamado, sem quaisquer interrupções.

5.7.2 Nos chamados abertos fora do horário padrão estabelecido na cláusula 5.5, o prazo iniciará a partir do início do horário padrão do dia seguinte.

5.8 Para todos os níveis de severidade, caso a solução demande tempo superior ao contratado, a SOFTPLAN poderá solicitar ao TJAM novo prazo, justificando a solicitação.

5.8.1 Os pedidos de prorrogação de prazo deverão ser formulados antes do término do prazo contratado para cada tipo de chamado.

5.8.1.1 Caso o TJAM não defira a prorrogação do prazo, serão mantidos os prazos de solução contratados, de acordo com o nível de severidade.

5.9 Níveis mínimos de serviços

5.9.1 Serão aferidos os níveis mínimos de serviços necessários à mensuração da qualidade dos serviços.

5.9.2 A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades no SAJ, ou por interesse das partes, os níveis mínimos de serviços poderão ser revistos e modificados, por meio de termo aditivo.

5.9.3 O período de até 90 (noventa) dias corridos após o início da execução será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas, em que as eventuais não conformidades estarão isentas da aplicação de redutores previstos neste documento.

6. DA SUSTENTAÇÃO

6.1 Entende-se como Sustentação as ações permanentes e continuadas que deverão ser empreendidas pela SOFTPLAN com objetivo de manter o SAJ em seu estado normal de operação, compreendendo:

6.1.1 Acompanhamento da operação, com o objetivo de garantir o funcionamento e possíveis aumentos de performance do SAJ, mediante acompanhamento e monitoramento da operação, de forma proativa e/ou reativa, para toda a infraestrutura tecnológica necessária à plena utilização do sistema;

6.1.2 Manutenção corretiva, com o objetivo de realizar intervenção no código-fonte da aplicação, nos servidores, nos módulos, nas dependências e nas integrações do sistema, bem como correções de erros.

6.1.3 Suporte à equipe técnica do TJAM, abarcando:

6.1.3.1 Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do SAJ, sobre as características e sobre a utilização do SAJ.

6.1.3.2 Orientação à instalação e à configuração de atualizações do SAJ no ambiente de servidores de aplicação, Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e demais componentes necessários ao funcionamento do SAJ.

6.1.3.3 Orientação sobre configurações do SAJ que não disponham de interface específica para utilização pelo TJAM.

6.1.3.4 Orientação sobre configurações do SAJ, incluindo a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu adequado funcionamento, com explicação do impacto e das regras de negócio associadas a cada parâmetro.

6.2 Do acompanhamento da operação

6.2.1 O acompanhamento da operação compreende a atividade executada, de forma remota, pela SOFTPLAN com o objetivo de garantir o funcionamento, bem como possíveis aumentos da performance do SAJ, mediante acompanhamento, monitoramento e intervenções de forma proativa e/ou reativa.

6.2.2 O acompanhamento da operação será executado em toda a infraestrutura tecnológica do ambiente de produção necessária à plena utilização do sistema, excetuando-se os componentes mantidos pelo TJAM, como virtualização, servidores físicos, *appliances*, *storages* e ativos de rede.

6.2.3 O acompanhamento da operação deverá compreender:

6.2.3.1 Monitoramento dos ambientes de produção;

6.2.3.2 Investigação e tratamento de eventos relativos a erro e ao funcionamento dos ambientes;

6.2.3.3 Orientação quanto às características e funcionamento de servidores, serviços, bases de dados e demais componentes necessários ao funcionamento do SAJ;

6.2.3.4 Promoção de ações, proativas e/ou reativas, utilizando-se de coleta de dados estatísticos e indicadores da operação do SAJ e de seus componentes, com ferramentas próprias, por meio de amostragem.

6.2.4 A SOFTPLAN deverá disponibilizar, na ferramenta de abertura de chamados a opção “Incidente em ambiente de homologação”, para que a TJAM solicite que os ambientes de homologação sejam colocados novamente em disponibilidade no caso de não estarem operacionais.

Chamado	Prazo
Incidente em ambiente de homologação	48 (quarenta e oito) horas corridas

6.2.5 A SOFTPLAN deverá acionar o TJAM quando a solução do incidente ou problema depender de intervenção da equipe técnica deste.

6.3 Da manutenção corretiva

6.3.1 A manutenção corretiva prevista neste Modelo de Negócio compreende a intervenção no código- fonte da aplicação, nos servidores, nos módulos, nas dependências e nas integrações do sistema, bem como correções de erros.

6.3.2 A SOFTPLAN poderá disponibilizar solução de contorno, observando os prazos dos níveis mínimos de serviço até a definitiva solução do incidente.

6.3.3 Caso o incidente não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código- fonte do sistema, a SOFTPLAN deverá disponibilizar versões de correção obedecendo o prazo do INCIDENTE em questão.

6.3.4 A SOFTPLAN deverá disponibilizar versões de correções no seguintes casos e prazos:

6.3.4.1 **Não programadas:** caso o incidente, de severidade muito alta ou alta, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema; neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão;

6.3.4.2 **Programadas:** caso o incidente, de severidade média ou baixa, não possa ser resolvido sem que haja a necessidade de correção no código fonte do sistema. Neste caso, o prazo para disponibilização de versão é o do INCIDENTE em questão;

6.3.4.3 A disponibilização da versão em homologação deverá ocorrer em semanas alternadas, sempre às segundas-feiras, antes do início do horário de expediente, ou, em caso de feriado, no dia útil subsequente, respeitado o plano de comunicação fornecido pelo TJAM.

6.3.5 Para a correção de problemas que são fonte de geração de incidentes, fica a cargo da SOFTPLAN fazer a gestão dos Problemas e liberar versões.

6.4 Dos chamados

6.4.1 Os chamados serão originados pela equipe técnica da TJAM, com prévia definição das pessoas autorizadas para esse fim, acompanhados e encerrados por

meio da Central de Atendimento da SOFTPLAN.

6.4.2 São considerados chamados urgentes, os quais terão prioridade sobre os demais atendimentos:

6.4.2.1 Aqueles que impeçam a expedição de atos judiciais prementes, destinando-se ao cumprimento de prisão em flagrante;

6.4.2.2 Da decretação de prisão preventiva ou temporária;

6.4.2.3 Dos pedidos de concessão de liberdade provisória;

6.4.2.4 Dos pedidos de habeas corpus;

6.4.2.5 Da expedição de alvará de soltura em sede de progressões de regime ou cumprimento de pena;

6.4.2.6 Da medida liminar em dissídio coletivo de greve;

6.4.2.7 Das liminares em mandado de segurança ou sua cassação;

6.4.2.8 De busca e apreensão de pessoas;

6.4.2.9 De medida cautelar ou tutela de urgência, de natureza cível ou criminal, desde que possa resultar risco de grave prejuízo ou de difícil reparação.

6.4.3 São considerados chamados prioritários, os quais terão prioridade no atendimento dentro de suas respectivas severidades:

6.4.3.1 Incidentes nos quais a pessoa que figure como parte ou interessado com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou portadora de doença grave, assim compreendida qualquer das enumeradas no art. 6º, inciso XIV, da Lei no 7.713, de 22 de dezembro de 1988;

6.4.3.2 Aqueles regulados pela Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);

6.4.3.3 Vítimas de violência doméstica;

6.4.3.4 Vítimas, testemunhas e acusados sob proteção do Estado (Leis 9.807/99 e 12.483/11).

6.4.4 As condições para classificação de chamados urgentes e prioritários serão alteradas quando necessário, em decorrência de legislação que defina prioridade na tramitação processual.

6.4.5 Caso a SOFTPLAN necessite de esclarecimentos sobre o chamado aberto, deverá entrar em contato com a equipe técnica, alterar o status do chamado para “Aguardando Cliente”, suspendendo o decurso do prazo, que voltará a fluir a partir do recebimento da resposta.

6.4.6 Após 30 (trinta) dias sem retorno, os chamados nas situações: “Aguardando Aceite Final” e “Aguardando Cliente” serão encerrados automaticamente.

6.4.7 Caso a SOFTPLAN constate que o chamado de suporte ou manutenção corretiva não seja relativo ao objeto contratual (exemplo: rede do TJAM indisponível), solicitará formalmente ao TJAM o cancelamento do chamado, apresentando justificativa.

6.4.8 Caso a SOFTPLAN constate que a classificação do chamado não esteja adequada com relação a severidades previstas neste Modelo de Negócio poderá reclassificá-lo para a severidade correta registrando na ferramenta o motivo da reclassificação comunicando a equipe técnica do TJAM.

6.5 Dos prazos

6.5.1 Os serviços de suporte e de manutenção corretiva, quando necessários, serão prestados de acordo com as seguintes severidades e respectivos prazos:

Severidade	Prazo
Muito Alta	4 (quatro) horas corridas
Alta	24 (vinte quatro) horas corridas
Média	No ciclo subsequente de versões de correção
Baixa	Até 2 (dois) ciclos subsequentes de versão de correção
Orientação de segundo nível sobre utilização do Sistema	144 (cento e quarenta e quatro) horas corridas
Orientação sobre infraestrutura	288 (duzentas e oitenta e oito) horas corridas

6.5.2 Muito alta: incidentes que acarretem a paralisação total do sistema, conforme Anexo II;

6.5.3 Alta: incidentes que acarretem a paralisação de uma ou mais funcionalidades do sistema que impactem a todos os usuários que a utilizam, conforme Anexo II;

6.5.4 Média: incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo II, e que não possuam solução de contorno;

6.5.5 Baixa: incidentes que não estejam previstos como severidade muito alta ou alta, no Anexo II, e que possuam solução de contorno aceita pelo TJAM;

6.5.5.1 O aceite da solução de contorno autorizará à SOFTPLAN a recategorização da severidade média para a baixa;

6.5.5.2 Caso a solução de contorno seja rejeitada pelo TJAM o prazo original do chamado será mantido, considerando apenas o tempo remanescente, descontado o tempo que ficou aguardando a avaliação pelo TJAM.

6.5.6 Orientação de segundo nível sobre a utilização do sistema: atendimento às dúvidas da equipe técnica do TJAM sobre as características e a utilização do Sistema, a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu funcionamento de acordo com a especificação;

6.5.7 Orientação sobre infraestrutura: atendimento às dúvidas da equipe técnica do TJAM sobre documentação, arquitetura, base de dados, estrutura de dados, dicionário de dados, características relacionadas ao ambiente computacional necessário ao funcionamento do sistema, orientações técnicas para construção de comandos (scripts) de extração, inserção, eliminação, migração e alteração das informações constantes no banco de dados do sistema.

6.5.8 De forma excepcional e em comum acordo, o TJAM poderá solicitar a antecipação da entrega de atendimento de severidade média e baixa, que poderá ocorrer em versão programada anterior à prevista ou em versão urgente.

6.6 Da documentação comprobatória

6.6.1 A SOFTPLAN deverá fornecer, mensalmente, em formato de planilha eletrônica, a ser validada pelo TJAM, até o décimo dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório contendo o descritivo de todos os chamados encerrados no mês de referência e de todos os chamados cujo encerramento estava programado para o mês de referência, que permita ao TJAM avaliar a execução do serviço contratado, compreendendo, em colunas distintas, no mínimo as seguintes informações:

6.6.1.1 O número do chamado;

6.6.1.2 Tipo do chamado;

6.6.1.3 A data e o horário de abertura do chamado;

6.6.1.4 A classificação de cada chamado (conforme nível de severidade ou orientações sobre infraestrutura ou sobre a utilização do sistema), com indicação de recategorização quando for o caso;

6.6.1.5 A data e o horário de entrega da solução;

6.6.1.6 A data e o horário do aceite;

6.6.1.7A situação do chamado (aberto, em andamento, encerrado, cancelado etc.).

6.7 Do nível mínimo de serviço e redutores

6.7.1 Para cálculo do nível mínimo de serviço de Sustentação, exclusivamente para os chamados de severidade Média, Baixa e Orientação, será utilizada a fórmula:

$$\text{ANS} = 100 - (100 * [(QCAA + QCEA) / QCPP])$$

Em que:

•ANS: acordo de nível de serviço;

- QCAA: quantidade de chamados abertos em atraso no mês, independentemente do mês de referência;
- QCEA: quantidade de chamados encerrados com atraso, previstos para o mês de referência;
- QCPP: quantidade de chamados previstos para o mês de referência.

6.7.1.1 O índice de qualidade de desempenho da execução para o atendimento dos chamados é de, no mínimo, 90% do cálculo do ANS previsto no item 6.8, por medição mensal.

6.7.1.2 Em caso de não alcance do índice mínimo previsto, serão aplicados os seguintes redutores, limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço:

Severidade	Redutor de fatura	
	Percentual	Aplicação
Média e Baixa, Orientação sobre utilização do sistema, Orientação sobre infraestrutura	0,10%	Para cada ponto percentual abaixo do ANS mínimo

6.7.1.3 Quando constatado em avaliação mensal a existência de chamados que ultrapassaram 90 (noventa) dias com tempo líquido de atraso com a empresa, será aplicado redutor adicional de 2% (dois por cento) do valor mensal do serviço, independente da quantidade de chamados nessa situação, não enquadrado no limite estipulado no item 6.7.1.2.

6.7.2 Para os chamados de severidade Muito Alta e Alta, serão aplicados os seguintes redutores, limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço:

Severidade	Redutor de fatura	
	Percentual	Aplicação
Muito Alta	0,30%	Por hora extrapolada
Alta	0,15%	Por hora extrapolada

6.7.2.1 O redutor, nos casos das severidades muito alta e alta, será aplicado para todos os chamados nos quais se constate descumprimento, independentemente do índice de qualidade apurado nos termos do item 6.7.1, não aplicável para essas categorias de chamados.

6.7.3 Redutor Complementar

6.7.3.1 A cada 12(doze) meses de vigência contratual, será realizado apuração de eventual redutor complementar correspondente ao número de indicadores de resultados obtidos no serviço de Sustentação, conforme parâmetros dispostos, limitada ao montante correspondente a 2,1% do valor anual serviço:

Indicador	Sanção
Até 2 (duas) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (Cinco) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Redutor Complementar de 0,3% sobre o valor anual do serviço de sustentação
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Redutor Complementar de 0,8% sobre o valor anual do serviço de sustentação
De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores RUIM no período de 12 (doze) meses	Redutor Complementar de 1,3% sobre o valor anual do serviço de sustentação
Até 2 (duas) ocorrências de Indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Advertência
De 3 (três) a 5 (cinco) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Redutor complementar de 1,1% sobre o valor anual do serviço de sustentação
De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Redutor complementar de 1,6% sobre o valor anual do serviço de sustentação
De 9 (nove) a 12 (doze) ocorrências de indicadores INSATISFATÓRIO no período de 12 (doze) meses	Redutor complementar de 2,1% sobre o valor anual do serviço de sustentação

Os indicadores dos resultados serão feitos através da aferição na execução mensal do serviço de Sustentação, conforme tabela a seguir:

Indicador Mensal ANS	Indicador de Resultados obtidos
A partir de 90,00%	Ótimo

De 75,00% a 89,99%	Bom
De 50,00% a 74,99%	Razoável
De 35,00% a 49,99%	Ruim
Menor que 35,00%	Insatisfatório

6.8 Da atualização de versões

6.8.1 A homologação das versões cheias serão realizadas por equipe própria do Tribunal.

6.8.2 As atualizações não deverão exceder o período de 8h, iniciando às 0h e terminando às 8h.

6.8.3 Caso seja necessário tempo maior que 8h, a Softplan deverá informar previamente o TJAM, e providenciar uma forma de acesso à uma base completamente atualizada para permitir consultas processuais.

6.8.4 As atualizações do portal e-SAJ se darão por meio de deploy gradual.

6.8.5 As atualizações de versões de correção do SAJ-PG5 se darão por meio de deploy gradual.

6.8.6 Erros inseridos em versão de correção programada: Em caso de novos erros inseridos em versões programadas, o prazo de correção será de 72 (setenta e duas) horas corridas, contadas a partir da notificação da CONTRATADA elencando todos os itens que devem ser resolvidos. Demais erros encontrados na versão que já estão presentes em produção devem seguir o fluxo normal de atendimento, não sendo óbice para aceite da versão.

6.8.6.1 O prazo para correção definido no item 6.8.6 será suspenso aos sábados domingos e feriados.

6.8.7 Em caso de descumprimento do prazo estabelecido, será aplicado redutor equivalente a 0,03% por erro não corrigido, sobre o valor do serviço de Sustentação.

7. GARANTIA DE MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA

7.1 O serviço de Garantia de Manutenção Tecnológica compreende:

7.1.1 Atualização do SAJ para mantê-lo compatível com o ambiente computacional do TJAM, descrito e caracterizado no Anexo IV, recebendo as modificações ou adequações realizadas no SAJ, garantindo seu funcionamento adequado.

7.1.1.1 Eventuais mudanças para outros bancos de dados, outros balanceadores de cargas, outros sistemas operacionais, outros servidores de aplicação, outros navegadores, diversos daqueles constantes do Anexo IV, deverão ter sua análise de viabilidade emitida pela SOFTPLAN e posterior execução, realizadas na modalidade de serviço sob demanda. Este item não se aplica a evoluções das versões dos objetos mencionados, as quais estão cobertas por este serviço.

7.1.1.2 O TJAM aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).

7.1.1.3 O Anexo IV, contendo o ambiente computacional homologado para o sistema SAJ, deverá ser atualizado pela SOFTPLAN a cada nova versão que contenha atualizações na plataforma tecnológica ou periféricos, com exceção dos previstos no item 7.1.1.1.

7.1.2 Aperfeiçoamento que a SOFTPLAN venha a promover na arquitetura atual do SAJ, decorrente de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento, incluem-se:

7.1.2.1 Disponibilização ao TJAM das melhorias de requisitos não funcionais e funcionais implementados no SAJ, tais como *frameworks*, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.

7.1.2.2 Adaptação no software para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo. Essas mudanças podem ser em função da criação de uma nova plataforma de *hardware*, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o software consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao software.

7.1.2.3 Melhorias na qualidade do software, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação.

7.1.2.4 Alterações no software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. A manutenção preventiva parte de uma observação reconhecida pela SOFTPLAN sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no software, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer.

7.2 O serviço de Garantia de Manutenção Tecnológica se dará de forma continuada, contemplando:

7.2.1 Implementação no SAJ de novos algoritmos de *hash* e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.

7.2.2 Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do SAJ, quando houver mudança que implique tal necessidade.

7.2.3 Disponibilização de funcionalidades para uso de recursos da infraestrutura de chaves públicas, no que tange a assinatura digital e protocolação.

7.2.4 Adequação e homologação do SAJ para funcionamento com novas versões dos

navegadores de internet (browsers).

7.2.5 As atualizações motivadas por mudanças no ambiente do TJAM, descrito no Anexo IV, serão precedidas de solicitação de análise de viabilidade. Quando viável, as ações serão objeto de processo de mudança. Contempla as seguintes situações:

7.2.5.1 Novas versões dos periféricos (*softwares* e *hardwares*), cujos modelos já foram homologados no SAJ no momento da contratação;

7.2.5.1.1 O TJAM enviará o exemplar do periférico que será avaliado pela SOFTPLAN, munido de todos os manuais de funcionamento e softwares de instalação.

7.2.5.2 Novas versões do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e equipamentos servidores de aplicação do TJAM e demais componentes do ambiente computacional, descrito no Anexo IV.

7.2.5.3 Novas versões dos softwares básicos (sistemas operacionais, etc.), das estações de trabalho clientes e equipamentos servidores, utilizados pelo TJAM.

7.2.5.4 A CONTRATADA deverá incluir, dentro da Garantia de Manutenção Tecnológica, eventuais adequações pertinentes a funcionalidades já existentes, para atendimento a necessidades decorrentes de determinações do Conselho Nacional de Justiça ou de legislação federal, limitada a um total 40 (quarenta) pontos de função por cada período de vigência contratual de 12 (doze) meses. Ultrapassado o limite, o CONTRATANTE requisitará através do serviço sob demanda.

7.3 No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades nos recursos, descritos no Anexo IV, o TJAM solicitará à SOFTPLAN, estudo de viabilidade para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, contendo o custo e esforço orçados e submetidos ao TJAM. Este item não se aplica a alterações previstas no plano de evolução tecnológica dos produtos, divulgadas pelo fabricante da solução.

7.4 No caso de remoção ou descontinuidade de recursos e/ou de funcionalidades em plataformas, softwares básicos, sistemas operacionais, navegadores ou em quaisquer componentes estruturais de terceiros, e dos quais o SAJ dependa para a realização de suas funções, o TJAM solicitará à SOFTPLAN, estudo de viabilidade, para o desenvolvimento de funcionalidades similares ou equivalentes, baseadas em implementações próprias ou de terceiros, as quais, quando viáveis, terão seu custo e esforço orçados e submetidos ao TJAM. Este item não se aplica a alterações previstas no plano de evolução tecnológica dos produtos, divulgados pelo fabricante da solução e ou plataforma.

7.4.1 Uma vez solicitado pelo TJAM, a SOFTPLAN deverá realizar a análise de viabilidade técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de

componentes utilizados pelos frameworks do SAJ.

7.4.2 Caso venha a ser constatada a inviabilidade da implementação nos termos da solicitação, devido à inviabilidade técnica ou motivada por outros fatores, a SOFTPLAN deverá apresentar as justificativas apropriadas, devendo emitir, em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do chamado, parecer de inviabilidade, indicando a solução tecnológica para substituir o item da plataforma descontinuado, bem como o custo e esforço orçados para implantar a nova plataforma proposta.

7.5 Prazos de solução

7.5.1 Para cálculo dos níveis mínimos dos serviços das adaptações solicitadas mediante verificação de análise de viabilidade, serão considerados os prazos a partir da data da abertura do chamado técnico pelo TJAM:

7.5.1.1 Emissão do relatório de viabilidade: em até 30 (trinta) dias corridos.

7.5.1.2 Adequação e homologação do SAJ quando o relatório indicar parecer favorável à adaptação: prazo acordado, limitado em até 180 (cento e oitenta) dias corridos.

7.6 Documentação comprobatória

7.6.1 A SOFTPLAN deverá fornecer, a cada ciclo de versão, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo das atividades executadas no serviço de Garantia de Evolução Tecnológica, incluindo os chamados abertos pelo TJAM e as demandas de iniciativa própria da SOFTPLAN.

8. DESENVOLVIMENTO E OUTROS SERVIÇOS DE SOB DEMANDA

8.1 Entende-se como Desenvolvimento e Outros Serviços Sob Demanda as atividades que impliquem em modificações nos requisitos funcionais do Sistema SAJ, demandadas pelo TJAM, com a adição de novas funcionalidades, alteração naquelas já existentes ou desenvolvimento de integrações, bem como a execução de outros serviços mensurados em horas. Esses serviços ficam condicionados a autorização da presidência, pois sua finalidade principal é atender a situações legais e resoluções do CNJ.

8.2 O serviço terá um quantitativo previsto de 600 (seiscentos) pontos de função, para o período de 12 (doze) meses. Podendo este quantitativo ser renovado na sua integralidade a cada novo termo assinado entre as partes.

8.3 O quantitativo de pontos de função será utilizado para serviços de desenvolvimento, especialmente para:

8.3.1 Alterações e implementações de novas funcionalidades, ou adequações em geral do sistema;

8.3.2 Documento ERS — Especificação de Requisitos do Sistema relacionada(s) à(s) demanda(s) cancelada(s) após a aprovação da EPD — Estimativa Preliminar de Demanda;

8.3.3 Pontos de função excedentes, verificados após o aceite da Planilha de Contagem

Definitiva de Pontos de Função (PPF) da versão do Sistema SAJ;

8.3.4 Desenvolvimento de funcionalidades em caráter excepcional;

8.3.4.1 Serão consideradas demandas de caráter excepcional aquelas desenvolvidas em versões intermediárias, ou seja, desconsiderando algum dos critérios definidos no ciclo evolutivo da versão do Sistema SAJ.

8.3.5 Adequação ou customização das demandas especificadas nas ERS dos demais clientes da SOFTPLAN;

8.3.5.1 A SOFTPLAN deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para análise do TJAM;

8.3.5.2 O TJAM irá comunicar sua decisão de adequação ou customização em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da ERS.

8.3.6 Atividades técnicas cuja aferição não é possível de ser realizada pela métrica de pontos de função terão o esforço estimado em hora técnica.

8.4 Condições gerais para o desenvolvimento sob demanda:

8.4.1 A unidade básica utilizada para a mensuração deverá ser a métrica de Análise de Ponto de Função (APF);

8.4.2 A contagem dos pontos de função será realizada de acordo com o Manual de Práticas de Contagem (*Counting Practices Manual* - CPM) publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG) na sua versão mais atual;

8.4.2.1 Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP, na sua versão mais atual;

8.4.2.2 Os itens não contemplados pelo Manual de Práticas de Contagem do IFPUG e Roteiro de Métricas de Software do SISP, que sejam passíveis de medição, terão seu fator de ajuste para contagem definido em comum acordo entre o TJAM e a SOFTPLAN;

8.4.2.3 As estimativas de Pontos de Função iniciais serão realizadas através da Contagem Detalhada Inicial;

8.4.2.4 Todos os artefatos utilizados para a Contagem em Pontos de Função devem ser disponibilizados pela SOFTPLAN para que o TJAM possa apurar detalhadamente os cálculos realizados;

8.4.2.5 Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas neste Modelo de Negócio;

8.4.2.6 Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela SOFTPLAN e a contagem apurada pelo TJAM, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a SOFTPLAN deverá apresentar justificativa técnica; 8.4.2.6.1.1 Caso a

justificativa não seja aceita, TJAM e SOFTPLAN deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.

8.4.2.7 As atividades mensuradas exclusivamente em pontos de função serão subdivididas nas fases: especificação de requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macroatividades do projeto está distribuído conforme a tabela a seguir:

Macroatividade do Processo de Desenvolvimento de Software (SISP)	Atividades	Esforço (%)
Engenharia de Requisitos	Especificação de Requisitos	25
Design / Arquitetura	Implementação	10
Implementação	Implementação	40
Testes	Implementação	10
	Homologação	5
Homologação	Homologação	5
Implementação	Implantação	5
Total		100

** Implantação nesse contexto, refere-se à disponibilização, em ambiente de homologação do TJAM, da funcionalidade implementada no Sistema SAJ.*

8.5 Fluxo de atendimento das atividades mensuradas em pontos de função:

8.5.1 Registro dos chamados

8.5.1.1 O registro do chamado conterá as especificações da demanda, mediante preenchimento do Documento Inicial de Requisitos (DIR) que será anexado ao chamado;

8.5.1.1.1 O TJAM poderá solicitar à SOFTPLAN a elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR) através de horas.

8.5.1.2 Caso o Documento Inicial de Requisitos (DIR) tenha sido elaborado pelo TJAM e a SOFTPLAN identifique que o documento não contém dados suficientes para a análise e elaboração da EPD, deverá solicitar informações complementares ao TJAM no chamado técnico aberto por meio do Portal do Cliente, permanecendo o chamado suspenso e aguardando a complementação das informações pelo TJAM;

8.5.1.2.1 Caso ao TJAM não forneça as informações solicitadas para complementação do DIR, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a SOFTPLAN solicitará autorização ao TJAM para proceder com o cancelamento do respectivo chamado, sendo este considerado encerrado.

8.5.2 Priorização dos chamados para elaboração de Estimativa Preliminar de Demanda (EPD)

8.5.2.1 O TJAM poderá priorizar até o limite máximo de 5 (cinco) chamados simultâneos. Na medida em que o TJAM for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) ou o cancelamento da Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), poderá priorizar novos chamados.

8.5.3 Estimativa Preliminar de Demanda (EPD)

8.5.3.1 A partir da priorização do chamado pelo TJAM, a SOFTPLAN deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 15 (quinze) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), contendo o resumo básico de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica;

8.5.3.1.1 Caso a SOFTPLAN identifique que a solicitação possa apresentar tamanho estimativo superior a 100 (cem) pontos de função, deverá comunicar ao TJAM, a fim de solicitar, de forma justificada, dilação de prazo de entrega, quando aplicável.

8.5.3.1.2 Caso haja necessidade de adequação, o TJAM solicitará os ajustes à SOFTPLAN, a qual deverá atender, em até 50% (cinquenta por cento) do prazo para a elaboração da EPD, as alterações propostas pelo TJAM, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJAM;

8.5.3.1.2.1 Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido inicial apresentado na EPD, a SOFTPLAN deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo;

8.5.3.1.2.2 Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos ao TJAM e à SOFTPLAN serão repetidos até a validação final do artefato.

8.5.4 Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)

8.5.4.1 A partir da priorização da EPD pelo TJAM, a SOFTPLAN iniciará a elaboração da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS), a qual conterà maior detalhamento da demanda tais como dimensionamento em Pontos de Função (IFPUG) e detalhamento de requisitos;

8.5.4.2 O TJAM poderá priorizar até o limite máximo de 5 (cinco) EPDs simultâneas. Na medida em que o TJAM for realizando o aceite ou cancelamento das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), poderá priorizar novas EPDs.

8.5.4.3 A SOFTPLAN deverá entregar a ERS, a partir da priorização da EPD pelo TJAM, conforme prazo em dias úteis previsto na tabela a seguir:

Tamanho da demanda	Entrega da ERS
Até 20 PF	9 dias

De 21 PF a 30 PF	14 dias
De 31 PF a 40 PF	18 dias
De 41 PF a 50 PF	23 dias
De 51 PF a 60 PF	27 dias
De 61 PF a 70 PF	32 dias
De 71 PF a 100 PF	33 dias

8.5.4.3.1 Nos casos em que as demandas forem estimadas em tamanho superior a 100 (cem) PF, o prazo para entrega da ERS será acordado entre as partes.

8.5.4.4 Durante o prazo que a SOFTPLAN possui para elaborar a ERS, poderão ser feito o envio do documento para avaliação prévia do TJAM, na qual não constará ainda a Planilha de Contagem Detalhada Inicial de Pontos de Função (PPF);

8.5.4.4.1 Neste período de avaliação, o prazo da SOFTPLAN ficará suspenso, até a validação do documento pelo TJAM no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

8.5.4.5 Durante a elaboração da ERS, se constatado que a demanda terá tamanho superior ao estimado preliminarmente, a SOFTPLAN deverá comunicar e solicitar autorização do TJAM para prosseguir com a elaboração do documento nos seguintes casos:

8.5.4.5.1 Para as demandas estimadas em até 50 (cinquenta) pontos de função, quando ocorrer variação superior a 50% (cinquenta por cento);

8.5.4.5.2 Para as demandas estimadas em mais de 50 (cinquenta) pontos de função, quando ocorrer variação superior a 30% (trinta por cento);

8.5.4.5.3 Nestes casos, o eventual cancelamento da elaboração da ERS não implicará qualquer custo para o TJAM;

8.5.4.5.4 O TJAM se manifestará sobre a solicitação de prosseguimento da elaboração ERS no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

8.5.4.6 O TJAM, de posse da ERS, analisará a necessidade de complementação ou aceite do conteúdo;

8.5.4.6.1 O prazo para manifestação sobre o aceite da ERS será de até 20 (vinte) dias úteis;

8.5.4.6.2 Caso haja necessidade de adequação, o TJAM solicitará os ajustes à SOFTPLAN, a qual deverá atender, em até 50% (cinquenta por cento) do prazo para a elaboração da ERS, contados a partir da data da solicitação, mediante a apresentação do novo artefato para análise pelo TJAM;

8.5.4.6.2.1 Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido apresentado na ERS, a SOFTPLAN deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo.

8.5.4.6.2.2 Em caso de necessidade de nova validação da ERS os prazos conferidos ao TJAM e à SOFTPLAN serão repetidos até a validação final do artefato.

8.5.5 Planilha de Contagem de Pontos de Função (PPF)

8.5.5.1 A SOFTPLAN entregará a Planilha de Contagem Detalhada Inicial de Pontos de Função (PPF), no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da emissão do aceite da ERS pelo TJAM;

8.5.5.1.1 O prazo para aceite da PPF Detalhada Inicial pelo TJAM será de até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento desta;

8.5.5.1.2 Em caso de necessidade de nova validação, os prazos conferidos ao TJAM e à SOFTPLAN serão repetidos até a validação final do artefato.

8.5.5.2 Após o aceite da Contagem Detalhada Inicial de PF e da ERS, as demandas especificadas pela ERS serão inseridas no backlog de demandas aprovadas e será base para compor as novas versões do Sistema SAJ, a partir da priorização pelo TJAM.

8.5.6 Definição do escopo da versão

8.5.6.1 O TJAM administrará as demandas constantes do backlog de demandas aprovadas e indicará em até 15 (quinze) dias corridos, antes do início do ciclo de desenvolvimento da nova versão, os itens que a comporão;

8.5.6.1.1 O pagamento referente às ERS será autorizado pelo TJAM, mediante aprovação e priorização da ERS para o desenvolvimento, após o aceite da Contagem Detalhada Inicial de Pontos de Função (PF) pelo TJAM.

8.5.6.2 Caso haja uma ERS no backlog de demandas aprovadas que seja pré-requisito para a demanda priorizada, esta obrigatoriamente deverá compor a versão;

8.5.6.3 Caso haja necessidade de substituição dos itens indicados para compor a versão, o TJAM comunicará a SOFTPLAN e esta o informará da possibilidade de troca dos itens que serão desenvolvidos na versão;

8.5.6.4 As demandas terão um prazo para permanecer no backlog de demandas aprovadas de até 04 (quatro) versões do Sistema SAJ. Decorrido este prazo, a SOFTPLAN avaliará se a ERS está passível de implementação e compatível com a versão atual do Sistema SAJ;

8.5.6.4.1 Caso a ERS seja passível de implementação e havendo necessidade de adequações na ERS, poderá incidir custos para o TJAM, devendo a ERS retomar o fluxo estabelecido para o desenvolvimento de funcionalidades;

8.5.6.4.2 Caso a ERS não seja passível de implementação ou incompatível com a versão do Sistema SAJ, a SOFTPLAN solicitará autorização ao TJAM para proceder com o

cancelamento da ERS, sendo este considerado encerrado.

8.5.6.5 Caso o TJAM solicite formalmente a modificação de uma ERS já aprovada, cujo desenvolvimento não foi priorizado, ou se outras demandas do TJAM implicarem necessidade de alteração de determinada demanda ainda não priorizada, a SOFTPLAN estimará o custo dos ajustes necessários e apresentará o orçamento. Caso o orçamento seja aprovado, a SOFTPLAN atualizará a ERS de acordo com o requerimento do TJAM.

8.5.7 Desenvolvimento e Instalação da versão

8.5.7.1 A SOFTPLAN terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o desenvolvimento da versão do Sistema SAJ e solicitação de autorização para instalação no ambiente de homologação do TJAM;

8.5.7.1.1 O prazo mencionado neste item será encerrado na data em que a SOFTPLAN solicitar autorização ao TJAM, acompanhado do Relatório de Atualização de Versão (RAV) e Relatório de Homologação de Versão (RXH) para instalação da versão no ambiente de homologação do TJAM; **8.5.7.1.1.1** Caso a SOFTPLAN não solicite autorização para instalação no ambiente de homologação, o tempo adicional para execução desta tarefa será contabilizado como tempo extrapolado no desenvolvimento da versão.

8.5.7.2 A SOFTPLAN deverá comunicar ao TJAM quando a versão estiver instalada em ambiente de homologação do TJAM;

8.5.7.2.1 Caso ocorra algum problema na instalação da versão, ocasionado pela SOFTPLAN, o prazo para desenvolvimento da versão não será interrompido e o excedente será contabilizado como tempo extrapolado no desenvolvimento da versão.

8.5.7.3 A SOFTPLAN entregará a Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF), Relatório de Evidências de Implementação (REI) e o Modelo de Dados (MOD) atualizado, a partir da data de instalação da versão no ambiente de homologação do TJAM;

8.5.7.3.1 O prazo para aceite da Planilha de Contagem Definitiva Pontos de Função (PPF) pelo TJAM será de 25 (vinte e cinco) dias úteis, contados do recebimento desta;

8.5.7.3.2 O decurso do prazo estipulado será suspenso a partir da data em que o TJAM formalizar à SOFTPLAN a impossibilidade desta validação por indisponibilidade ou erro no ambiente de homologação e/ou pendências de esclarecimentos de questionamentos encaminhados pelo TJAM, e voltará a fluir a partir da data em que o ambiente for normalizado ou questionamentos esclarecidos pela SOFTPLAN.

8.5.7.3.3 Caso a SOFTPLAN, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do Roteiro de Métricas do SISP na sua versão mais atual e também baseado no (*Counting Practices Manual - CPM*) publicado pelo *International*

Function Point Users Group (IFPUG) na sua versão mais atual, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo, encaminhará as evidências de implementação e Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF) para avaliação do TJAM e, sendo aprovada, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função excedentes;

8.5.7.3.4 Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado; 8.5.7.3.4.1 Caso a implementação reduza o quantitativo de Pontos de Função (PF) mensurado inicialmente, o TJAM realizará o pagamento do efetivamente recebido das demandas.

8.5.8 Desenvolvimento compartilhado entre os clientes da SOFTPLAN

8.5.8.1 As demandas em comum para os clientes da SOFTPLAN poderão ter os custos rateados entre os clientes que optarem pela adesão ao referido desenvolvimento compartilhado;

8.5.8.1.1 A definição dos requisitos do desenvolvimento compartilhado será validada pelo cliente demandante com os demais clientes optantes;

8.5.8.1.2 A demanda terá o percentual de 85% (oitenta e cinco por cento) do tamanho total rateado, igualmente, entre o TJAM e os demais clientes da SOFTPLAN, optantes do referido desenvolvimento compartilhado;

8.5.8.1.3 Será acrescido à parcela do rateio de cada cliente optante, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o montante total rateado, para a execução das atividades de testes, bem como a gestão administrativa do desenvolvimento compartilhado.

8.5.8.2 Entende-se como gestão administrativa:

8.5.8.2.1 Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;

8.5.8.2.2 Verificar se a demanda se aplica aos módulos dos clientes optantes;

8.5.8.2.3 Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;

8.5.8.2.4 Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;

8.5.8.2.5 Verificar o saldo de pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;

8.5.8.2.6 Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;

8.5.8.2.7 Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;

8.5.8.2.8 Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços;

8.5.8.2.9 Caso haja possibilidade de entregas parciais, a SOFTPLAN deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.

8.5.9 Homologação da versão do Sistema SAJ

8.5.9.1 O TJAM terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para homologar a versão disponibilizada, após a instalação da versão em ambiente de homologação;

8.5.9.1.1 Na medida em que encontrar erros no Sistema SAJ durante a homologação, o TJAM deverá comunicar, em ferramenta apropriada, para que a SOFTPLAN tome ciência do fato e inicie o processo de análise e saneamento dessas falhas;

8.5.9.1.1.1 O encaminhamento dos registros de erros não implica na interrupção do prazo de homologação, que continuará a fluir normalmente.

8.5.9.1.1.2 Decorrido o prazo de homologação, a equipe técnica do TJAM informará à SOFTPLAN o aceite ou rejeite da versão em homologação.

8.5.9.2 A partir da data do rejeite da versão pelo TJAM, a SOFTPLAN terá 15 (quinze) dias corridos para corrigir os erros apontados;

8.5.9.2.1 O prazo de correção será interrompido quando a SOFTPLAN solicitar a autorização ao TJAM para instalação da versão de correção em ambiente de homologação do TJAM;

8.5.9.3 As atividades de homologação e de correção da SOFTPLAN serão repetidas até que ocorra o aceite da versão pelo TJAM ou se esgote o prazo previsto para a homologação da versão, que poderá se estender por até 90 (noventa) dias corridos, a partir da data do início da homologação da primeira versão do respectivo ciclo evolutivo instalada no ambiente de homologação;

8.5.9.3.1 Caso a versão, após os 90 (noventa) dias corridos, ainda contenha erros, o TJAM poderá optar por instalar a versão no ambiente de produção com ressalvas, abrindo os chamados de correção para serem tratados pelo Serviço de Suporte ou rejeitar a versão por completo, validando os itens no próximo ciclo de desenvolvimento, sem o prejuízo das penalidades contratuais.

8.5.9.4 O aceite da versão do Sistema SAJ caracterizará o encerramento da fase de homologação e a SOFTPLAN deverá solicitar a autorização do TJAM para instalação da versão no ambiente de produção do TJAM.

8.5.10 Prazos para atendimento dos chamados

8.5.10.1 Para cada fase do desenvolvimento sob demanda deverão ser gerados artefatos que comprovem o início e término de determinada atividade, conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da Atividade	Artefatos de Entrada	Início do Prazo	Artefatos de Saída	Término do Prazo
	Estimativa Preliminar	Chamado Técnico com	Após Priorizaçã	Estimativa	15 (quinz

	da Demanda (EPD)	DIR	o da DIR	Prelimin ar de Demand a (EPD) ou Parecer de Inviabili dade	e) dias úteis
	Especificaç ão de Requisitos do Sistema (ERS)	EPD Aprovada	Após priorizaçã o da EPD	Especific ação de Requisit os do Sistema (ERS)	Prazo definid o no item8. 5.4.3 deste Model o de Negóc io
				Planilha de Contage m Detalhad a inicial de PF	10(De z) dias úteis contad os do aceite da ERS
	Desenvolvi mento da versão	ERS Priorizada do backlog de demandas aprovadas	Conforme calendário dos ciclos evolutivos	Solicitaç ão de autorizaç ão para instalaçã o da versão e Relatório de Atualiza ção de Versão (RAV)	90 (noven ta) dias corrid os
Homolog	Homologaç	Versão	Após a	Relatório	15

ação	ão da versão pelo TJAM e/ou pela equipe de Apoio Técnico à Solução da Softplan	Instalada em ambiente de homologação	instalação da versão em ambiente de homologação	de Homologação de versão/Ramo-X (RXH)	(quinze) dias corridos
		Roteiro de Homologação de Versão (RHV)			
		Roteiro de Atualização de Versão (RAV)			
Correção dos Erros de homologação	Correção dos erros da versão identificados em homologação	Número do chamado aberto para correção	A partir da data do rejeite da versão pelo TJAM	Solicitação de autorização para instalação da versão e Relatório de Atualização de versão (RAV)	15 (quinze) dias corridos
Contagem Definitiva de Ponto de Função	Validar da contagem Definitiva de Pontos de Função	Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função(PPF) e Relatório de Evidência de Implementação(REI) e Modelo de Dados(MOD)	A partir da disponibilização dos artefatos de entrada pela SOFTPLAN	Aceitação da Contagem Definitiva de Pontos de Função	Até 25 (vinte e cinco) dias úteis.

8.5.11 Alteração do escopo da versão em desenvolvimento

8.5.11.1 Nos casos em que o TJAM solicitar a implementação de novos requisitos ou alteração daqueles já existentes em uma demanda priorizada, durante o desenvolvimento da

versão, caberá à SOFTPLAN avaliar a viabilidade da solicitação;

8.5.11.2 Havendo a possibilidade de alterar requisitos ou implementar novos, a SOFTPLAN apresentará, para apreciação e aprovação do TJAM, as estimativas de impacto de prazo e custo, procedendo com a alteração conforme ajuste firmado entre as partes.

8.5.11.3 As novas funcionalidades desenvolvidas serão automaticamente incorporadas aos serviços de caráter continuados prestados ao TJAM.

8.6 Atividades não mensuradas em pontos de função

8.6.1 De acordo com o Manual de Práticas de Contagem (*Counting Practices Manual - CPM*) publicado pelo *International Function Point Users Group (IFPUG)*, os projetos de software não estão limitados aos desenvolvimentos e melhorias de software. Desta forma, torna-se essencial a definição de métricas para dimensionar estas outras atividades, as quais não são mensuráveis pelo CPM;

8.6.1.1 Para aquelas situações não contempladas pelo Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP, na sua versão mais atual;

8.6.1.2 As atividades técnicas cuja aferição não é possível de ser realizada pela métrica de pontos de função terão o esforço estimado em hora técnica;

8.6.1.3 Para fins de faturamento, as atividades executadas pela SOFTPLAN e medidas em horas técnicas terão o quantitativo de horas convertido por fator de ajuste em pontos de função.

8.6.1.3.1 Para fins de faturamento, deverá ser multiplicado o quantitativo em horas do serviço pelo respectivo fator de ajuste em pontos de função (PF), a ser informado pela SOFTPLAN em sua proposta. O resultado será abatido do quantitativo de pontos de função contratado.

8.6.2 A SOFTPLAN deverá informar em sua proposta o fator de ajuste do ponto de função para as seguintes atividades:

8.6.2.1 **Análise de viabilidade objetivando a homologação do SAJ para novos periféricos não homologados no momento da contratação:** atividades visando a homologação de novos periféricos;

8.6.2.2 **Preparação, execução, acompanhamento e avaliação das atividades de migração de dados:** as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de migração de dados do SAJ;

8.6.2.2.1 **Especificação de negócio:** as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de elaboração do documento inicial de requisitos (DIR);

8.6.2.3 **Reuniões presenciais com especialista de negócio:** as atividades

especializadas com o objetivo de acompanhar o TJAM nas definições relativas às regras de negócio e definição de novos fluxos do SAJ;

8.6.2.4 Capacitação presencial relativa à utilização do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de atualização ou repasse de conhecimento aos usuários na utilização do Sistema, realizada por consultores da SOFTPLAN;

8.6.2.5 Implantação do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de implantar o Sistema em novas unidades criadas pelo TJAM;

8.6.2.6 Instalação, configuração e homologação: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de instalar, configurar e homologar novos módulos do sistema SAJ;

8.6.2.7 Outras atividades, incluindo consultoria: atividades especializadas, sob forma remota ou presencial, executadas com o objetivo de executar atividades relacionadas ao SAJ.

8.6.3 Fluxo de atendimento das atividades não mensuradas em pontos de função:

8.6.3.1 O serviço se inicia a partir do cadastramento do chamado pelo TJAM, contendo detalhamento do serviço solicitado;

8.6.3.1.1 O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a SOFTPLAN deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PTP), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços;

8.6.3.1.2 O TJAM avaliará o Plano de Trabalho Preliminar (PTP) apresentado pela SOFTPLAN e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar;

8.6.3.1.3 Caso o TJAM não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à SOFTPLAN, que deverá realiza-los em até 5 (cinco) dias úteis;

8.6.3.1.4 Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do quantitativo de horas técnicas, a SOFTPLAN deverá informar imediatamente ao TJAM, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário;

8.6.3.1.5 O TJAM emitirá manifestação no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos relatórios referidos nos itens anteriores.

8.7 Cancelamento de Demandas

8.7.1 Especificações de Requisitos de Software (ERS) iniciadas a partir do início da vigência do Contrato:

8.7.1.1 O TJAM poderá cancelar a demanda durante a elaboração da ERS. Nestes

casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido da elaboração da ERS, limitado a 25% do tamanho mínimo estimado na EPD da demanda cancelada.

$$\frac{(\text{Td ERS} \times 0,25 \times \text{Ta EPD})}{\text{Tp ERS}}$$

Em que:

Td ERS = tempo decorrido da elaboração da ERS; Tp ERS = tempo previsto para elaboração da ERS; Ta EPD = tamanho mínimo estimado na EPD.

8.7.1.2 O TJAM poderá cancelar a demanda com a ERS elaborada. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente a 25% do tamanho da demanda;

8.7.1.3 O TJAM poderá cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará a SOFTPLAN o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, limitado a 75% do tamanho da demanda:

$$\frac{(\text{Tdv} \times 0,75 \times \text{Ta ERS})}{90}$$

Em que:

Tdv = tempo decorrido da versão; 90 = tempo de desenvolvimento da versão;
Ta ERS= tamanho da demanda.

8.7.2 Em todo cancelamento a CONTRATADA deverá apresentar a documentação comprobatória para fazer jus ao pagamento.

8.7.3 O TJAM poderá cancelar uma demanda não mensurada em pontos de função. No entanto, remunerará à SOFTPLAN o referente às atividades correspondentes as fases já executadas, mediante comprovação das atividades executadas no Plano de Trabalho Preliminar (PTP).

8.8 Valor do serviço

8.8.1 Para os serviços de desenvolvimento sob demanda mensuradas em pontos de função, o valor a ser pago (VP) correspondente ao:

8.8.1.1 Esforço correspondente à elaboração da ERS: Soma de 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo estimado de pontos de função para cada especificação aceita pelo TJAM, mensurado na Contagem Detalhada Inicial de Pontos de Função (PPF), a ser pago quando da entrega da ERS correspondente;

8.8.1.2 Esforço correspondente ao desenvolvimento da demanda: Soma do quantitativo de pontos de função referente ao desenvolvimento das demandas aprovadas e priorizadas pelo TJAM, descontado o quantitativo de pontos de função pagos referente ao esforço da elaboração da ERS, para desenvolvimento no ciclo evolutivo, mensurado na Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF).

8.8.2 Para os serviços sob demanda que são mensuradas em horas técnicas, o valor a ser pago (VP) será o correspondente ao total de horas técnicas utilizadas na entrega da demanda solicitada convertidas em ponto de função, conforme definido no item 8.6.1.3;

8.9 Documentação comprobatória

8.9.1 A SOFTPLAN deverá fornecer o relatório em até 10 (dez) dias úteis, a partir da implementação das demandas de cada ciclo evolutivo, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos do ciclo evolutivo em referência, que permita ao TJAM avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

8.9.1.1 Número do chamado;

8.9.1.2 Descrição do chamado;

8.9.1.3 Nome e setor/unidade do usuário solicitante;

8.9.1.4 Nome e setor/unidade do usuário que emitiu o aceite da solução apresentada;

8.9.1.5 Data e o horário de abertura do chamado;

8.9.1.6 Data e o horário de conclusão do chamado;

8.9.1.7 Total de pontos de função e/ou horas técnicas utilizadas por chamado.

9. SERVIÇO DE SUPORTE PERSONALIZADO

9.1 Entende-se por serviço de suporte personalizado a execução de tarefas, visando atender aos usuários internos e do TJAM na operacionalização e uso do sistema objeto deste Termo de Referência, a ser prestado nas dependências do TJAM.

9.2 A SOFTPLAN deverá disponibilizar 5 (cinco) profissionais para prestar suporte técnico personalizado, nos dias e horário padrão definido no item 5.5, exceto dias em que não houver expediente No TJAM, em que cada profissional deverá atuar durante 8 (oito) horas diárias;

9.3 As atividades exigidas para esses profissionais compreendem:

9.3.1 Atendimento sobre dúvidas na configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu funcionamento de acordo com especificação;

9.3.2 Registro de sugestões e avaliações solicitadas pelos usuários do TJAM, quanto a melhoria na usabilidade do sistema;

9.3.3 Apoio em ajustes de configuração dos fluxos de trabalho existentes no sistema;

9.3.4 Repasse para a equipe de segundo nível (sede da SOFTPLAN), dos chamados que

demandem avaliação mais aprofundada sob ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros.

9.4 Da Disponibilidade Mínima Do Suporte Personalizado

9.4.1 Mensalmente deverão ser contabilizados todos os períodos de indisponibilidade de atendimento dos profissionais alocados para o serviço de Suporte Personalizado;

9.4.2 Havendo indisponibilidade de profissionais para atendimento nos dias e horário padrão definido no item 5.5, será aplicada uma glosa de 0,2% do valor total dos serviços mensais de Suporte Personalizado por cada hora completa de indisponibilidade registrada no mês de faturamento.

9.4.3 A SOFTPLAN poderá, quando justificável, compensar horas em detrimento da glosa prevista no item 9.4.2, podendo, ainda, programar a compensação de acordo com o aceite do TJAM.

9.5 Documentação Comprobatória

9.5.1 A SOFTPLAN deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados de suporte personalizado encerrados no mês de referência, que permita ao TJAM avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

9.5.1.1 O número do chamado de Suporte Personalizado;

9.5.1.2 A classificação da ocorrência para cada chamado;

9.5.1.3 A data e o horário de abertura do chamado;

9.5.1.4 A data e o horário do aceite do TJAM;

9.5.1.5 O nome do usuário do TJAM que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;

9.5.2 Para apuração do previsto no item 9.4.1, a SOFTPLAN deverá fornecer um relatório com a quantidade de horas e de dias de indisponibilidade de cada profissional de Suporte Personalizado.

9.5.3 A SOFTPLAN deverá fornecer, da mesma forma que para o item 9.5.1, relatório contendo o descritivo de todos os chamados que ainda não foram encerrados, independente do mês de referência.

10. PROTOCOLAÇÃO ELETRÔNICA

10.1 Entende-se como serviço de protocolação eletrônica a atividade em a SOFTPLAN deverá comprovar que um determinado documento foi protocolado em uma certa data/hora. O serviço deverá impedir a protocolação de um documento eletrônico de forma retroativa com relação ao tempo, ao número do protocolo e ao conteúdo do original, devendo atender aos

requisitos de emissão de recibo eletrônico nos documentos recebidos pelo Tribunal de Justiça.

10.1.1 O serviço de protocolação eletrônica de documentos deverá utilizar data e hora obtidas no servidor do Observatório Nacional do Ministério da Ciência e Tecnologia ou outro servidor de tempo seguro para emitir recibo com carimbo de tempo conforme protocolo TSP (Time Stamp Protocol) - RFC 3161.

10.1.2 A SOFTPLAN deverá garantir a ininterrupção do serviço, utilizando-se de sistema de protocolação eletrônica de documentos (hardware e software) por esta disponibilizada, incluindo contingência.

10.1.2.1 A ativação de sistema de contingência será realizada de forma manual, sendo necessário garantia de link de comunicação funcional pela SOFTPLAN, para acesso à internet, sem qualquer outro ônus ao cliente.

10.1.2.2 A ativação de contingência se dará de forma excepcional e temporária. Durante este período, os protocolos emitidos deverão ser assinados por certificado emitido em nome da SOFTPLAN.

10.2 Prazo para atendimento

10.2.1 O atendimento aos chamados deverá seguir os prazos estabelecidos na tabela abaixo, contabilizados a partir da abertura do chamado técnico:

Ocorrência	Prazo de Solução
Indisponibilidade do serviço	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas

10.3 Documentação comprobatória

10.3.1 Para a comprovação dos serviços prestados, a SOFTPLAN deverá fornecer mensalmente o Relatório Quantitativo de Protocolos Emitidos no Período, conforme modelo do Anexo III, contendo, para cada equipamento, as seguintes informações:

10.3.1.1 Período Referência;

10.3.1.2 Início da Contagem;

10.3.1.3 Fim da Contagem;

10.3.1.4 Número do Primeiro Recibo;

10.3.1.5 Número do Último Recibo;

10.3.1.6 Carimbos emitidos;

10.3.1.7 Média de protocolizações por hora.

10.3.2 A SOFTPLAN deverá apresentar relatório de apuração, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente, dos níveis mínimos de serviços de protocolação eletrônica, relacionado a data/hora dos eventos identificados, a data/hora de abertura de chamados e a respectiva redução, quando aplicável.

11. ADMINISTRAÇÃO REMOTA

11.1 Entende-se como serviço de administração remota de banco de dados, a execução remota das atividades especializadas previstas abaixo nos servidores de bancos de dados do SAJ Judicial, inclusive em horário excepcional, quando tratarem-se de atividades que não possam ser executadas em horário normal, compreendendo os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção.

11.1.1 Apoiar, solucionar ou dar encaminhamento na resolução de incidentes relacionados aos bancos de dados, inclusive SQLs.

11.1.2 Apoiar a equipe técnica do TJAM nas operações de manutenção de infraestrutura que afetem a disponibilidade dos bancos de dados, executando operações de parada, de reinício ou de verificação pontual da disponibilidade dos bancos de dados, inclusive em horário excepcional, desde que previamente comunicado.

11.1.3 Acompanhar o crescimento do tamanho dos bancos de dados de produção para encaminhar ações junto ao TJAM.

11.1.4 Fornecer apoio técnico ao TJAM na definição das políticas de backup dos bancos de dados.

11.1.5 Verificar os logs das rotinas de backup dos bancos de dados para identificar possíveis falhas.

11.1.6 Executar testes de restore para validação da solução de backup.

11.1.6.1 O teste periódico deverá ser realizado duas vezes dentro de um período de doze meses.

11.1.6.2 O TJAM poderá solicitar um teste de restore sempre que fizer mudanças significativas em sua solução de backup.

11.1.6.3 O TJAM irá fornecer os recursos de hardware e software necessários ao teste.

11.1.7 Executar atividades de recovery de banco de dados.

11.1.8 Executar testes de integridade nas bases de dados de produção.

11.1.9 Executar a manutenção operacional da rotina nativa de replicação de dados do SGBD do SAJ.

11.1.10 Executar a manutenção operacional da rotina nativa de indexação textual do SGBD do SAJ.

11.1.11 Desfragmentar ou recriar tabelas e índices de acordo com a necessidade ou quando o TJAM solicitar.

11.1.12 Apoiar nas avaliações da utilização do hardware e crescimento do espaço em disco no ambiente de produção.

11.1.13 Acompanhar o crescimento do tamanho dos bancos de dados para encaminhar ações junto ao TJAM.

- 11.1.14 Acompanhar e analisar o desempenho do servidor de banco de dados do SAJ.
- 11.1.15 Realizar tuning das estatísticas e objetos dos bancos de dados de produção, sempre que necessário.
- 11.1.16 Rodar estatísticas nos bancos de dados.
- 11.1.17 Avaliar e alterar parâmetros dos bancos de dados e do SGBD, sempre que necessário.
- 11.1.18 Ajustar parâmetros dos bancos de dados e do SGBD.
- 11.1.19 Apoiar o TJAM nas avaliações que visem melhorias estruturais nos bancos de dados e no SGBD, inclusive de performance.
- 11.1.20 Avaliar, dimensionar e especificar equipamentos de banco de dados, sempre que solicitado pelo TJAM.
- 11.1.21 Apoiar na execução de scripts que precisem de privilégios administrativos nas atualizações de versões do SAJ.
- 11.1.22 Instalar hotfixes do Sistema Operacional.
- 11.1.23 Instalar releases e fixes do SGBD.
- 11.1.24 Instalar uma nova versão do mesmo SGBD.
- 11.1.25 Instalar, configurar e executar a manutenção operacional de soluções de alta disponibilidade do banco de dados de produção (RAC, PureScale, AlwaysOn, HADR e standby).
- 11.2 A SOFTPLAN não é responsável pela instalação e pela homologação de outro SGBD diferente daquele que está instalado no ambiente de produção do SAJ.
- 11.3 Os prazos para atendimentos das demandas formalizadas pelo TJAM (ANS) serão estabelecidos em conjunto com a SOFTPLAN.
- 11.4 Os prazos da SOFTPLAN iniciarão a partir da disponibilização pelo TJAM dos recursos de *hardware* e *software* necessários para realizar a atividade.
- 11.5 Caso a SOFTPLAN verifique a necessidade de qualquer intervenção humana e presencial nas tarefas deste serviço, o TJAM será informado para realizar os procedimentos necessários, disponibilizando à SOFTPLAN, canais de comunicação e equipe responsável.
- 11.6 Identificada ocorrência em que o TJAM solicite atividade que demande tempo superior ao previsto, seja motivado pela quantidade ou pela elevada complexidade, a SOFTPLAN deverá apresentar relatório técnico com as justificativas cabíveis, que sendo acatadas pelo TJAM, permitirá que estabeleçam em conjunto o cronograma para execução da atividade.
- 11.7 Deverá compreender também as atividades especializadas em que a SOFTPLAN executa remotamente a configuração e a instalação dos servidores, aplicativos e bases de dados do SAJ Judicial, compreendendo os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, inclusive em horário excepcional, quando tratarem-se de atividades que não

possam ser executados em horário normal, compreendendo:

11.7.1 Instalar e configurar o software do Sistema Gerenciador de Banco de Dados — SGBD em uso pelo TJAM. Esta atividade contempla somente os ambientes de testes, treinamento e homologação.

11.7.2 Instalar e configurar os serviços de aplicação SAJ nos respectivos servidores.

11.7.3 Instalar e configurar softwares de apoio do SAJ nos servidores de aplicação e banco de dados.

11.7.4 Instalar e configurar as rotinas batch agendadas do SAJ nos servidores de aplicação (SAJAT).

11.7.5 Promover migração, quando necessário, dos servidores de aplicação e dos servidores de banco de dados, motivado por:

11.7.5.1 Problemas de hardware.

11.7.5.2 Problemas críticos do sistema operacional.

11.7.6 Atualizar ou criar um ambiente de teste, treinamento ou homologação do SAJ a partir de uma outra base de dados do SAJ, limitado a 12 (doze) solicitações por ano.

11.7.7 O TJAM deve estabelecer em conjunto com a SOFTPLAN a forma como cada base do ambiente será populada e quais aplicações serão instaladas.

11.7.7.1.1 As bases criadas podem ser populadas com os dados das bases de produção ou não, sendo facultativa a existência de dados como imagens, documentos finalizados, documentos em elaboração, arquivos de áudio/vídeo e processos.

11.7.7.1.2 A SOFTPLAN deverá realizar somente o procedimento de reconfiguração das aplicações de acordo com o novo endereçamento dos servidores e bases de dados no que se refere as configurações do sistema.

11.7.7.1.3 A criação de bases a partir de um subconjunto de processos extraídos da base de origem ou a inclusão manual de um conjunto de processos não fazem parte deste serviço.

11.7.7.2 Para o ambiente de Homologação, o prazo é até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação.

11.7.7.3 Para o ambiente de Testes, o prazo é até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação.

11.7.7.4 Para o ambiente de Treinamento, quando solicitado, terá o prazo de atendimento estabelecido em conjunto com a SOFTPLAN.

11.7.8 Apoiar a equipe técnica do TJAM em reconfigurações de parâmetros ligados ao endereçamento de serviços e servidores devido a mudanças na infraestrutura do ambiente.

11.7.8.1 O TJAM deverá comunicar a mudança à SOFTPLAN no prazo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

11.7.9 Apoiar o corpo técnico do TJAM em dúvidas técnicas sobre o ambiente do SAJ.

11.7.10 Apoiar o TJAM na gerência da documentação do ambiente do SAJ.

- 11.7.11 Fornecer apoio técnico ao TJAM na definição das políticas de backup dos servidores de aplicação e dos dados do sistema SAJ guardados em compartilhamentos de rede.
- 11.8 Este serviço não cobre a homologação dos sistemas devido a mudanças no sistema operacional ou SGBD.
- 11.9 Para os servidores de banco de dados, não há cobertura nas mudanças para outro SGBD, outra versão do SGBD ou mudanças de plataforma, exceto se o ambiente de produção já estiver com o novo SGBD e plataforma.
- 11.10 Este serviço não se confunde com o serviço de atualização de versões dos aplicativos do SAJ.
- 11.11 Não se aplica nos ambientes citados acima, a responsabilidade sobre os equipamentos (hardware), bem como assuntos relacionados à segurança e a rede.
- 11.12 A responsabilidade da SOFTPLAN, no tocante à segurança, se restringe:
- 11.12.1 Às falhas das aplicações comprovadas através de logs ou evidências em banco de dados.
- 11.12.2 Aos servidores de aplicação no caso de problemas relacionados a não atualização de versões desses aplicativos.
- 11.13 Os prazos da SOFTPLAN iniciarão a partir da disponibilização pelo TJAM dos recursos de hardware e software necessários para realizar a atividade.
- 11.14 Caso a SOFTPLAN verifique a necessidade de qualquer intervenção humana e presencial nas tarefas deste serviço, o TJAM será informado para realizar os procedimentos necessários, disponibilizando à SOFTPLAN, canais de comunicação e equipe responsável.
- 11.15 Identificada ocorrência em que o TJAM solicite atividade que demande tempo superior ao previsto, seja motivado pela quantidade ou pela elevada complexidade, a SOFTPLAN deverá apresentar relatório técnico com as justificativas cabíveis, que sendo acatadas pelo TJAM, permitirá que estabeleçam em conjunto o cronograma para execução da atividade.

11.16 Documentação comprobatória

11.16.1 A SOFTPLAN deverá apresentar, mensalmente (até o 10º dia do mês subsequente), relatório da prestação do serviço, que deverá conter a lista das atividades realizadas, inclusive os incidentes, com os seguintes dados:

- 11.16.1.1 Descrição;
- 11.16.1.2 Data da realização;
- 11.16.1.3 Situação (concluído com sucesso, parcialmente ou sem sucesso);
- 11.16.1.4 Data do aceite pelo TJAM, quando houver ANS;

11.16.1.5 Autor do aceite pelo TJAM, quando houver ANS;

11.16.1.6 Quantidade de horas extrapoladas, quando houver ANS.

12. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E REDUTORES

12.1 Da Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

12.1.1 Aplicáveis exclusivamente em ambiente de homologação do TJAM.

12.1.1.1 Para fins de cálculo dos redutores, não serão considerados os prazos envolvidos nos procedimentos de homologação e validação de responsabilidade do TJAM.

12.1.1.2 Os redutores serão aplicados de forma cumulativa, ou seja, será realizada a apuração para cada chamado que tenha extrapolado os prazos previstos.

12.1.2 Nos casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos para as atividades de evolução tecnológica, as seguintes adequações de pagamento serão aplicadas nas condições a seguir descritas:

12.1.2.1 Caso se extrapole quaisquer dos prazos estabelecidos no Modelo de Negócio, será aplicado redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia corrido extrapolado no cumprimento do prazo, para cada chamado cadastrado.

12.1.2.2 O cumprimento dos prazos será apurado no mês em que ocorrer a solução definitiva do chamado.

12.1.3 Critérios para avaliação das atividades de evolução funcional:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro	Penalidade
ECP-ERS Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma ERS seja entregue	$ECP = \frac{\sum \text{Tempo Previsto}}{\sum \text{Tempo Realizado}}$	$\geq 0,74$	Aplicação de redutor de fatura sobre o valor da ERS da 0,2% (dois décimos por cento) cujo prazo foi extrapolado, por dia útil.
IEI Índice de Erros Introduzidos	Total de Erros introduzidos na versão	$IEI = \frac{\sum \text{erros introduzidos na versão}}{PF_versão}$	$< 0,38$ Erros por pontos de função	Aplicação de redutor sobre o valor dos serviços mensal de 0,1% (um décimo por cento) por erro identificado.

12.1.4 Para fins do cálculo do ECP-ERS, aplicam-se as seguintes disposições:

12.1.4.1 O prazo será computado desde a data de priorização da EPD até a entrega efetiva da ERS pela SOFTPLAN, descontado o período de análise pelo TJAM;

12.1.5 Para fins de cálculo do ECP-DESENVOLVIMENTO, aplicam-se as seguintes disposições:

12.1.5.1 O prazo será computado desde a data prevista para início do desenvolvimento da versão, até a data de disponibilização do pacote de instalação do SAJ em ambiente de homologação do TJAM;

12.1.5.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,5% (cinco décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

12.1.5.2.1 O percentual da etapa de desenvolvimento representa 85% (oitenta e cinco por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

12.1.6 Para fins de cálculo do ECP-CORREÇÃO, aplicam-se as seguintes disposições:

12.1.6.1 O tempo que se passa para que seja realizada a correção, pela SOFTPLAN, dos erros detectados durante a homologação pelo TJAM.

12.1.6.1.1 Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver sendo homologada pelo TJAM.

12.1.6.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,5% (cinco décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

12.1.6.2.1 O percentual da etapa de homologação representa 15% (quinze por cento) do valor do serviço de evolução tecnológica e funcional.

12.1.7 Para fins de cálculo do IEI, aplicam-se as seguintes disposições:

12.1.7.1 Para apuração do IEI, será considerado o tamanho total da versão disponibilizada.

12.1.7.2 Serão contabilizados apenas os erros apurados acima do parâmetro definido na tabela acima.

12.1.7.3 Serão contabilizadas as demandas que apresentarem erros de lógica ou processamento durante a homologação.

12.1.7.4 Adicionalmente, serão contabilizadas como erros as demandas que possuem divergência entre as especificações acordadas e contidas na ERS da respectiva demanda, comparadas àquelas efetivamente entregues na versão enviada pela SOFTPLAN.

12.1.7.5 O IEI será calculado apenas ao final da entrega da versão.

12.1.7.6 Excluem-se da contabilização os erros encontrados oriundos de versões

anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação.

12.1.7.6.1 Não serão considerados erros os comportamentos e padrões dos frameworks e componentes básicos sobre os quais o SAJ é implementado.

12.1.7.7 Para os erros excluídos da contabilização, serão abertos pelo TJAM, chamados de correção cobertos por Sustentação, aplicando-se os respectivos níveis mínimos de serviço associados.

12.1.7.8 Os indicadores podem ser aplicados de forma simultânea, não sendo mutuamente exclusivos.

12.1.8 O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional.

12.2 Da administração remota

12.2.1 Caso mais de 10% (dez por cento) das demandas previstas para o mês sejam atendidas fora dos prazo definido no item 11.3, a SOFTPLAN estará sujeita à redução de 0,2% (zero vírgula dois) da fatura mensal do serviço por dia de atraso.

12.2.1.1 O montante dos redutores será limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço.

12.2.2 A SOFTPLAN não será penalizada, em função de indisponibilidades do serviço, caso fique evidenciado que a ocorrência se originou de problemas técnicos por parte da infraestrutura do TJAM, dano ao equipamento por inadequação técnica de operação, falhas provenientes do ambiente físico de instalação (energia elétrica, outros equipamentos, etc.), tentativa de manutenção por terceiros ou tentativa de acesso ao interior do equipamento.

13. DAS REGRAS DE TRANSIÇÃO

13.1 No prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, o TJAM apresentará, à SOFTPLAN, relatório contendo os chamados de erros decorrentes da execução do Contrato 051/2015, não solucionados até o encerramento do contrato.

13.2 No prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da entrega do relatório pelo TJAM, a SOFTPLAN revisará as informações consignadas e encaminhará parecer para cada item apontado.

13.3 Após a manifestação, SOFTPLAN e TJAM, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, definirão quais itens do relatório persistem e deverão ser resolvidos pela SOFTPLAN, estabelecendo, ao término desse lapso temporal, o prazo final para resolução de todos os itens apontados pelo TJAM, que não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) dias

13.4 Decorrido o prazo de resolução das pendências decorrentes do Contrato nº 051/2015, caso existam chamados pendente de solução pela SOFTPLAN, o TJAM notificará a empresa para apresentar solução ou justificativa fundamentada no prazo máximo de 15 ou 3 dias úteis, respectivamente. Caso não atendido esse prazo de solução ou não aceita a justificativa, o TJAM aplicará redutor mensal equivalente a 0,25% calculado sobre o valor do serviço de sustentação do contrato atual, por chamado não atendido, sem limite total de redução, e duplicando o percentual a cada mês, até o atendimento.

14. DOS CÓDIGOS-FONTES, DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS E MANUAIS

14.1 A SOFTPLAN deverá fornecer ao TJAM, além dos códigos-fonte na versão mais recente, os códigos fontes do framework de desenvolvimento e sua API, relação de componentes de terceiros necessários para o desenvolvimento ou manutenção dos módulos do Sistema SAJ, os quais devem ser licenciados pelo TJAM e as documentações técnicas que possui de que trata esse contrato.

14.2 Os códigos-fonte, componentes utilizados para o desenvolvimento do Sistema, documentações técnicas e manuais do Sistema poderão ser utilizados pelo TJAM, através de equipe própria, para manutenção dos módulos que compõem a solução objeto deste contrato, bem como para o desenvolvimento e evolução dos mesmos para o atendimento às necessidades do TJAM.

14.3 Antes do encerramento do contrato, a SOFTPLAN deverá realizar entrega dos códigos-fonte atualizados de acordo com última versão do sistema e, a qualquer tempo, quando demandada pelo TJAM.

14.4 O TJAM respeitará a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da SOFTPLAN, sobre o sistema fornecido, seus componentes de software, suas adaptações, derivações e customizações.

15. DOS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES QUE COMPÕEM ESTE TERMO DE REFERÊNCIA

15.1 Compõem o presente Modelo de Negócio, os seguintes anexos:

15.1.1 ANEXO I: Relação dos módulos SAJ licenciados para o TJAM;

15.1.2 ANEXO II: Relação dos Sistemas e das funcionalidades críticas e condições para nível de SEVERIDADE MUITO ALTA;

15.1.3 ANEXO III: Gestão de chamados técnicos;

15.1.4 ANEXO IV: Ambiente Operacional - conjunto de equipamentos necessários para a operação do SAJ.

16. QUANTITATIVO

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	MESES	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Sustentação	SERVIÇO MENSAL	12		
02	Garantia de Manutenção Tecnológica	SERVIÇO MENSAL	12		
03	Suporte Personalizado	SERVIÇO MENSAL	12		
04	Protocolização Eletrônica	SERVIÇO MENSAL	12		
05	Administração Remota	SERVIÇO MENSAL	12		
06	Desenvolvimento e Serviços Sob Demanda	Sob demanda	500 pontos de função		

17. DO VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO

17.1 A estimativa de custo dos bens e/ou serviços a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada na planilha de valor estimado, de competência da Divisão de Compras e Operações.

18. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

18.1 Para a execução dos serviços objeto desse Termo de Referência faz-se necessário a formalização do Contrato Administrativo, nos termos do artigo 54 e seguintes da Lei nº 8.666/1993 pelo período de 12 (doze) meses.

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1 Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

20. DA VISTORIA TÉCNICA

20.1 A empresa poderá examinar as localidades onde serão realizados os serviços através de visita ao local, com vistas à composição de seu preço, analisando os cenários para a execução dos itens constantes do presente Termo de Referência;

20.2 A realização da vistoria prévia será realizada através do representante técnico do interessado, sendo este acompanhado por servidor designado da Divisão de TIC do TJAM, o qual atestará a declaração comprobatória da vistoria efetuada, em documento previamente elaborado pela empresa;

20.3 A vistoria técnica deverá ser agendada previamente com a Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Amazonas, nos horários de 9h às 14h, através do telefone (92) 2129-6767 ou ainda do e-mail: ti@tiam.ius.br;

20.4 Caso a empresa opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração

própria, de que conhece as condições locais para a execução do objeto, em conformidade com o artigo 18 da Resolução nº. 114/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

21. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

21.1 As empresas interessadas deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica, emitido por entidade pública ou privada, comprovando o fornecimento satisfatório de material e serviço similar ao solicitado.

22. DO PAGAMENTO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

22.1 O pagamento será efetuado pela Divisão de Orçamento e Finanças do TJAM, de acordo com a legislação vigente, após recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, conferida e atestada pelo setor requisitante, comprovando a prestação do serviço ou o fornecimento do material de maneira satisfatória.

22.2 Poderão ser solicitados para o pagamento: Nota Fiscal, de acordo com a legislação vigente; provas de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (Certidão de Regularidade do FGTS), perante o Instituto Nacional do Seguro Social (Certidão Negativa de Débito do INSS), perante a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos TRIBUTOS FEDERAIS e à DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO), perante a Fazenda Estadual (Certidão Negativa de DÉBITO DO ESTADO), perante a Fazenda Municipal (Certidão Negativa de DÉBITO MUNICIPAL), e perante a Justiça do Trabalho.

22.3 Constatada qualquer incorreção na Nota Fiscal, bem como qualquer outra circunstância que desaconselhe o seu pagamento, o prazo para pagamento fluirá a partir da respectiva regularização.

22.4 A fiscalização e o acompanhamento da prestação do serviço ou fornecimento do material será realizada por servidor da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, a ser designado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

22.5 São obrigações da fiscalização contratual:

22.5.1 Acompanhar a execução do contrato, fiscalizando o cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e na proposta de preço;

22.5.2 Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

22.5.3 Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentada(s) pela contratada, comprovando a prestação do serviço de maneira adequada e satisfatória.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1 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 considerado infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.

23.2 Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, alimentação, assistência médica e de pronto socorro de seus empregados.

23.3 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas-TJAM, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto do contrato.

23.4 Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos para evitar a interrupção indesejada dos mesmos.

23.5 Facilitar por todos os meios a seu alcance a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente as observações e exigências que lhe forem dirigidas.

23.6 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

23.7 Pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços contratados, incluindo indenizações decorrentes de acidentes de trabalhos, demissões, vales transporte, entre outros, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das legislações trabalhistas e previdenciárias, sendo-lhes defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se destas obrigações ou transferi-las para o CONTRATANTE.

23.8 Responder perante o CONTRATANTE, pela conduta dos seus empregados designados para execução dos serviços objeto do contrato.

23.9 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

23.10 Manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho no CONTRATANTE, com trajes em bom estado de conservação e portando crachá de

identificação da Prestadora de Serviço, arcando com o ônus de sua confecção.

23.11 Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato e seus Anexos.

24. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

24.1 Disponibilizar todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.

24.2 O CONTRATANTE providenciará o acesso controlado para os profissionais da CONTRATADA ao ambiente de desenvolvimento, teste e homologação, incluindo bibliotecas de programas, políticas, normas, procedimentos, metodologias, bases de dados, ferramentas, de acordo com pré-requisitos definidos nas comunicações formais de demanda.

24.3 Fornecer a infraestrutura necessária para a realização das atividades que devam ser executadas em suas instalações. Validar e aprovar os produtos e serviços liberados.

25. PRAZO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

25.1 O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, na forma do art. 57, IV, Lei nº 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração.

26. DA GARANTIA CONTRATUAL

26.1 Para a execução do presente Contrato não será exigida prestação de garantia.

26.2 A garantia prevista no item anterior é a estabelecida no artigo 56 da Lei n. 8.666/93 e não se confunde com a garantia do objeto contratual, que deverão obedecer aos termos e condições gerais especificados no item 16 do Termo de Referência.

27. DO REAJUSTAMENTO CONTRATUAL

27.1 Os preços dos serviços serão reajustados, mediante formalização do pedido pela CONTRATADA, tendo como limite a variação do ICTI/IPEA ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, constados da apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme o caso.

27.2 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

27.3 A alegação de esquecimento ou o retardamento da CONTRATADA quanto ao direito de propor o reajuste não será aceito como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário da proposta comercial ou do último reajuste, responsabilizando-se a CONTRATADA pela própria inércia.

28. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

28.1 O recebimento dos serviços será feito em duas etapas:

I - **Provisoriamente**, no momento da entrega do objeto. Nesta etapa, o servidor ou a comissão

designada procederá o recebimento do objeto limitando-se a verificar o discriminado na Nota Fiscal, e fazendo constar no canhoto e no verso da Nota Fiscal a data da entrega, e se for o caso, as irregularidades observadas;

II - **Definitivamente**, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório e concluída a configuração lógica da solução. Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada verificará as especificações do objeto entregue em face ao exigido no Termo de Referência e o ofertado na proposta de preço.

Os materiais e serviços poderão ser recusados se não atenderem às especificações dispostas no Termo de Referência e na proposta de preço.

Ocorrendo a hipótese prevista no item acima, a contratada deverá providenciar a substituição do material ou reparação do serviço no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas acerca do não aceite.

Manaus, 31 de agosto de 2022

Breno de Figueiredo Corado

Secretário da SETIC

Sebastião Fonseca Monteiro Junior

Diretor de Suporte aos Sistemas Judiciais da Capital