

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 1/42

1. OBJETO

- 1.1. Contratação do Serviço de Sustentação para o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) e Sistemas Administrativos (Patrimônio, Almoxarifado, Inventário e Compras), visando a prestação de serviços de manutenção corretiva, evolutiva, preventiva, atualização tecnológica, suporte técnico e treinamento, conforme as necessidades apresentadas por este Poder.
- 1.2. A proposta deverá contemplar todos os custos referentes ao serviço de sustentação dos sistemas.
- 1.3. **Detalhamento:**

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Serviço de Sustentação para o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp)	Mês	12
2	Manutenção evolutiva de inovação (SOB DEMANDA)	UST	5.870
3	Serviço de Sustentação para os Sistemas Administrativos (Patrimônio, Almoxarifado, Inventário e Compras)	Mês	12
4	Treinamento (40h / 2 turmas)	Und	1

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A presente solicitação tem por objeto a contratação de serviços de sustentação para os sistemas integrados de Gestão de Recursos Humanos e Administrativos (Almoxarifado, Patrimônio, Inventário e Compras), visando atender as áreas da Diretoria de Recursos Humanos, Diretoria Financeira e Diretoria Administrativa do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.
- 2.2. O Tribunal de Justiça possui licença do sistema informatizado de gestão de Recursos Humanos e cálculo de Folha de Pagamento da empresa SIEDOS SISTEMAS E RESULTADOS, adquirido no PROAD 201903000158323. Além da licença, o Tribunal paga mensalmente a parte de manutenção e evolução do sistema. A empresa presta um bom serviço para o Tribunal e o sistema hoje é essencial para as atividades não só da Diretoria de Recursos Humanos e Financeira, mas a todos os setores do Tribunal, haja vista que os dirigentes e servidores necessitam do sistema para a gestão funcional. Assim é imperioso dar continuidade aos serviços de manutenção e evolução contínua do sistema eGesp, tendo em vista uma demanda por desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades.
- 2.3. No entanto, a empresa informou que não renovará o contrato para manutenção e evolução, conforme evento 14 do PROAD 202302000382649, visto que o valor

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 2/42

mensal do contrato, por ser decorrente de uma Ata de Registro de Preços de 2018, tornou-se insustentável para a empresa por dois fatores: o primeiro é que os valores foram projetados para a realidade do Órgão detentor da Ata, que possui uma estrutura bem inferior à do TJGO; o segundo, é que desde a pandemia de 2020, os valores pagos aos profissionais de tecnologia aumentaram significativamente, o que causou um aumento expressivo nos contratos de prestação de serviços de TI.

- 2.4. Informamos também, que o pretendido serviço de sustentação a ser contrato, difere do contrato vigente, visto que o serviço de manutenção atual é apenas corretivo e suporte, e qualquer nova funcionalidade a ser implementada, mesmo dentro dos módulos existentes, depende de pagamento a parte através de pontos de função, já o serviço de sustentação a ser contratado, além do suporte e manutenção corretiva, engloba a construção de novas funcionalidades para os módulos já existentes.
- 2.5. Em relação ao sistema administrativo, cumpre informar que empresa CIEL IT S/A, PROAD 202007000230689, fornece sistema informatizado de Patrimônio, Inventário e Material/Almoxarifado ao Tribunal, e cobra mensalmente um valor para prestação de suporte e customização do software. Porém, desde da aquisição do sistema, em 26/10/2020, ele nunca conseguiu atender satisfatoriamente todas as necessidades deste Tribunal. A Diretoria Administrativa registrou várias ocorrências, muitas inclusive culminaram em glosas, com o intuito da referida empresa atender as solicitações de melhorias do sistema, por não possuir todas as funcionalidades necessárias à execução plena das atividades da Divisão de Material e Patrimônio, principalmente em relação a todos os relatórios necessários para tomada de decisões, prestação de contas e atualização dos valores de depreciação dos bens, sem êxito. Dessa forma, a fim de atender as demandas não contempladas no sistema, a Divisão de Material e Patrimônio necessita de manter planilhas para auxiliar na extração dos dados necessários. Tal cenário tornou-se insustentável, identificando a necessidade de aquisição das licenças dos módulos administrativos que atendam todas as demandas da Diretoria Administrativa.
- 2.6. Recentemente, o Tribunal de Contas do Estado de Goiás realizou o Pregão Eletrônico nº 23/2022 para a contratação de Sistemas Integrados de Gestão de Pessoas e Módulos Administrativos. A empresa ganhadora do certame foi a SIEDOS SISTEMAS E RESULTADOS. Em visita ao TCE, identificou-se que os módulos administrativos possuem as funcionalidades necessárias para atender as demandas da área administrativa do Tribunal. Foi realizada uma parceria entre os dois órgãos, em que o TCE cedeu ao Tribunal a utilização das licenças dos módulos administrativos, ação que gerará economia para a administração pública, na medida em que não será necessária a realização de certame licitatório por parte deste órgão para a aquisição dos referidos módulos.
- 2.7. Adicional ao ganho com a economia do custo da licitação, sendo contratada apenas uma empresa para manutenção dos dois sistemas, haverá também o ganho de gestão, e também, o ganho com a integração dos sistemas, pois os sistemas de

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 3/42

patrimônio, almoxarifado e inventário necessitam de informações que se originam no sistema de gestão de recursos humanos, e a não integração gera cadastro em duplicidade, e muitas vezes, inconsistências ou atraso para refletir a real estrutura do TJGO.

- 2.8. Importa ressaltar que o Sistema de Gestão de Pessoas, já implantado, necessita de atuação constante no tocante ao monitoramento e manutenções com o intuito de mantê-lo em perfeito funcionamento, pois sofre constantes atualizações por conta de, por exemplo, alterações das legislações.
- 2.9. Caso não seja dada continuidade aos serviços em questão, eventual intercorrência que comprometa a utilização do sistema por falta de manutenção, causará graves prejuízos às atividades do Tribunal, tendo em vista a importância das informações nele concentradas e as atividades desenvolvidas, a exemplo do procedimento de pagamento de servidores e magistrados deste Poder, realização de inventário e prestações de contas.
- 2.10. Cabe ressaltar ainda, que o sistema da empresa SIEDOS devido a todas as customizações realizadas para o TJGO, é um software de natureza única, não havendo outro similar em funcionamento, haja vista que o mesmo se adapta às regras de negócio e necessidades de seus clientes. Portanto, descontinuar sua manutenção, desenvolvimento e customização com a SIEDOS e dar início com outra empresa traria prejuízos imediatos ao Tribunal, tendo em conta que uma nova empresa, ao assumir sua manutenção, não teria conhecimento algum de como tratá-lo. Da mesma forma, não há que se cogitar na aquisição de um novo sistema, uma vez que os custos seriam muito elevados, tanto de licenciamento quanto de instalação, bem como o impacto nas rotinas e atividades relacionadas à gestão de pessoas seria extremamente negativo.
- 2.11. Ademais, é importante observar que a Diretoria de Tecnologia da Informação deste TJGO não conta com o número suficiente de profissionais para executar, com excelência, as várias demandas (criação de novos softwares e manutenção) que surgem diariamente em todas as unidades desta Instituição, sendo impossível absorver a execução desse serviço.
- 2.12. Nesse viés, considerando a necessidade e justificativas apresentadas, solicitamos a contratação da empresa Siedos Sistemas e Resultados Ltda, para prestar o Serviço de Sustentação para o Sistemas Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativos.

3. BENEFÍCIOS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:
 - 3.1.1. Aumento da eficiência operacional: A integração de sistemas permite que a organização possa automatizar tarefas administrativas, o que pode aumentar a eficiência operacional e liberar recursos para outras atividades;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 4/42

- 3.1.2. Melhoria na tomada de decisões: Com um sistema integrado, a organização pode ter acesso a informações precisas e atualizadas sobre os seus recursos, o que pode ajudar na tomada de decisões estratégicas; Manter os serviços de excelência no âmbito da Diretoria de Recursos Humanos, Diretoria Financeira e Diretoria Administrativa, com ferramentas e recursos avançados, permitindo obter com agilidade, parâmetros para tomadas de decisões;
- 3.1.3. Gerência mais efetiva dos insumos humanos do Tribunal, bem como agilidade no processamento da folha dos seus servidores;
- 3.1.4. Ter um controle efetivo da situação patrimonial do Tribunal, bem como a real localização dos seus itens;
- 3.1.5. Realizar inventários de forma mais dinâmica e eficiente;
- 3.1.6. Controlar as solicitações de materiais agrupadas por unidades do Tribunal;
- 3.1.7. Facilitar o planejamento de aquisição de materiais baseado nos relatórios de consumo gerados pelo sistema;
- 3.1.8. Obter economicidade para o Tribunal mediante agilidade na execução das atividades envolvidas;
- 3.1.9. Gerar os relatórios gerenciais, financeiros e contábeis necessários;
- 3.1.10. Aquisição de uma solução de usabilidade mais amigável, com integração entre seus módulos, facilitando assim a utilização responsáveis pela gestão dos dados nos sistemas, como também dos demais usuários das unidades do TJGO;
- 3.1.11. Assegurar a usabilidade contínua e sustentada dos sistemas, o bom funcionamento dos diversos módulos e sistemas que integram a referida ferramenta eletrônica, permitindo a sua evolução, implementação de novas funcionalidades e a adequação às mudanças que venham a ser requeridas pelas necessidades dos serviços ou por força de alterações normativas.
- 3.1.12. Assegurar a contínua disponibilização de serviços aos usuários internos e externos;
- 3.1.13. Assegurar a continuidade da prestação de serviços de competência das áreas e setores que operam diretamente os sistemas;
- 3.1.14. melhoria da qualidade dos serviços prestados aos membros e aos servidores;
- 3.1.15. aumento na capacidade de evolução e integração dos sistemas de informação do Tribunal.

4. CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 4.1. Contratação do Serviço de Sustentação para os Sistemas Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativos (Almoxarifado, Patrimônio, Inventário e Compras), incluindo os serviços de manutenção corretiva, preventiva, evolutiva, atualização tecnológica e suporte técnico, englobados todos os módulos

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 5/42

constantes nos sistemas.

- 4.2. Novas funcionalidades poderão ser requeridas durante a vigência do contrato de sustentação, desde que estejam ligadas aos módulos existentes, devendo os mesmos serem agregados aos sistemas.
- 4.3. Novos módulos para o sistema e-Gesp serão requisitados sob demanda, utilizando a métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST)

5. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Da Reunião de Alinhamento

- 5.1.1. Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, presencialmente no prédio do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia/GO, CEP: 74.130-011, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada, conforme definição e agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:
 - 5.1.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao TJGO, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
 - 5.1.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Estudo, no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
 - 5.1.1.3. receber o repasse de informações a respeito dos sistemas corporativos do TJGO;
 - 5.1.1.4. apresentar um número de telefone que possibilita ligações para sua central do Serviço de Sustentação e o endereço de e-mail para fins de abertura, acompanhamento de chamados e resolução de dúvidas sobre os sistemas, nas condições observadas no item 5.6.13.2;
 - 5.1.1.5. identificar as expectativas;
 - 5.1.1.6. apresentar o modelo do Relatório de Acompanhamento de Atendimento dos Serviços de Sustentação dos Serviços de Sustentação para os Sistemas Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativos, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;
 - 5.1.1.7. disponibilizar, pelo menos, 2 (dois) identificadores e respectivas senhas de acesso para pessoas autorizadas a abrir, acompanhar e priorizar os chamados do Serviço de Sustentação, que serão indicados pelo Gestor do Contrato na Reunião de Alinhamento; e
 - 5.1.1.8. encaminhar à Contratada, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados.
- 5.1.2. A Equipe de Gestão Contratual avaliará as demandas no tocante às necessidades apresentadas pela Contratada, para implantação dos Serviços de Sustentação, podendo ainda propor alterações e/ou ajustes.
- 5.1.3. Caso haja a necessidade de alterações e/ou ajustes no modelo do

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 6/42

Relatório de Acompanhamento de Atendimento dos Serviços de Sustentação apresentado, a Contratada terá o prazo de **até 15 (quinze) dias consecutivos**, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação pelo TJGO, para reapresentá-los ao Gestor do Contrato.

- 5.1.4. Após as alterações/ajustes, caso necessário, o Gestor do Contrato aprovará o modelo do **Relatório de Acompanhamento de Atendimento dos Serviços de Sustentação** apresentado pela Contratada.
- 5.1.5. Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Gestor do Contrato e pela Contratada.
- 5.2. **Da Disponibilização dos Serviços**
 - 5.2.1. Os serviços de **Sustentação para os Sistemas Integrados de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativos** deverão ser iniciados e executados pela Contratada imediatamente após a assinatura do contrato.
 - 5.2.2. A implantação/execução dos serviços, quando necessitar ocorrer de forma presencial, deverá ocorrer no prédio do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº195, Setor Oeste, Goiânia/GO, CEP: 74.130-011, em dias úteis e de segunda a sexta-feira.
 - 5.2.3. Em caso de necessidade de interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional do TJGO, em decorrência da instalação e configuração dos Serviços de Sustentação, a parada deverá ser devidamente planejada e acordada com o Gestor do Contrato ou outro servidor devidamente designado, com antecedência mínima de **5 (cinco) dias úteis**.
 - 5.2.4. A Contratada deverá encaminhar comunicação escrita ao Gestor do Contrato, nos e-mails *diradm@tjgo.jus.br* e *drh@tjgo.jus.br*, informando sobre a disponibilização dos serviços.
- 5.3. **Do recebimento do objeto**
 - 5.3.1. O recebimento do Serviço de Sustentação, se dará pelo Gestor do Contrato, após constatadas as especificações e quantidade do objeto, mediante **Termo de Recebimento e Aceitação**.
 - 5.3.2. O recebimento provisório da Solução deverá ocorrer no prazo de **até 5 (cinco) dias consecutivos**, contados após a comunicação da Contratada.
 - 5.3.3. O **Termo de Recebimento e Aceitação** será dado após o Tribunal verificar a inexistência de deficiências do Serviço de Sustentação, e por um período de funcionamento experimental de **até 15 (quinze) dias consecutivos**.
 - 5.3.4. Na hipótese de qualquer divergência aos termos pactuados, não ocorrerá o recebimento definitivo, sendo a Contratada notificada para, no prazo de **até 2 (dois) dias úteis**, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da Notificação, proceder à regularização, sem ônus para o Tribunal.
 - 5.3.5. Após a regularização pertinente, e contando-se da data de apresentação

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 7/42

para apreciação do Tribunal, este terá o prazo de **até 2 (dois) dias úteis** para verificação em face dos termos pactuados. Constatada a conformidade, será procedido o recebimento definitivo.

5.4. Do Serviço de Atualização da Solução

- 5.4.1. A Contratada disponibilizará ao TJGO a atualização das novas versões do(s) software(s) fornecido(s), sem ônus adicional, tão logo haja disponibilidade.
- 5.4.2. Para cada pacote de atualização evolutiva disponibilizado, a Contratada deverá apresentar as atualizações e se solicitado, inclusive dos manuais e demais documentos técnicos, bem como, nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Nesse escopo, também deverá apresentar as atualizações decorrentes das implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.
- 5.4.3. As novas versões do(s) software(s) fornecido(s), bem como quaisquer outros componentes necessários ao adequado funcionamento deles, deverão, se solicitado e a critério do TJGO, ser disponibilizado em página na Internet e/ou repositório de FTP.
- 5.4.4. A Contratada deverá comunicar ao TJGO a disponibilidade das novas versões, tão logo estejam disponíveis para *download*.
- 5.4.5. Em caso de atualizações produzidas pela Contratada não originadas pelo Tribunal, este deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas.
- 5.4.6. A atualização das licenças de software consiste em:
 - 5.4.6.1. atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de patches (correção feita a um programa de computador);
 - 5.4.6.2. atualizações fiscais, legais e reguladoras;
 - 5.4.6.3. scripts de atualização; e
 - 5.4.6.4. versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.
- 5.4.7. A Contratada deverá informar ao TJGO sobre a descoberta de *bugs* no software durante a vigência do Contrato, devendo divulgar para o TJGO suas descrições e seus possíveis impactos.
- 5.4.8. A Contratada deverá possibilitar a não publicação de atualizações em ambiente de produção, caso não sejam aprovadas pelo Tribunal.

5.5. Do Serviços de Sustentação para os Sistemas Integrados de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativos

- 5.5.1. A contratação dos Serviços de Sustentação engloba prestação de serviços de manutenção corretiva, evolutiva, preventiva, atualização tecnológica e suporte técnico, compreendendo a substituição de aplicativos que apresentem defeito, sem qualquer ônus adicional para o TJGO, responsabilizando-se, a Contratada, a manter as licenças

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 8/42

permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destina.

- 5.5.2. A manutenção compreenderá todas as funcionalidades dos sistemas, quanto as contempladas nos manuais e demais documentos técnicos, incluindo atualizações de versões de software.

5.6. São requisitos de manutenção da Solução:

- 5.6.1. **Manutenção Evolutiva e de caráter legal:** intervenção visando à construção de novas funcionalidades ou adequação destas em módulos já existentes ou novos, desde que sejam inerentes as licenças existentes, incluindo alterações de caráter legal, decorrentes de normativos legais gerais, exclusivamente internos ou determinações de órgãos de controle (TCE/GO, CNJ, dentre outras).

5.6.1.1. O serviço de manutenção evolutiva será requisitado pelo Contratante por meio da abertura de chamado classificado como de Manutenção Evolutiva.

5.6.1.2. O prazo para resolução de cada chamado de manutenção evolutiva será acordado entre as partes, considerando as características da funcionalidade/rotina a ser desenvolvida.

5.6.1.3. O Tribunal terá garantido 50 (cinquenta) chamados para o sistema integrado de Gestão de Pessoas e 20 (vinte) chamados para os módulos Administrativos (totalizando 70 chamados), em execução por mês, considerando o prazo de cada chamado estabelecido entre as partes.

5.6.1.4. Atingido o limite de chamados em execução, um novo chamado aberto só entrará em desenvolvimento na sprint, após a conclusão dos chamados em execução. A medida visa garantir ao Contratante, conforme a demanda aberta, que o número de chamados definido estejam sempre em execução.

5.6.1.5. A Contratada poderá providenciar o agendamento de reunião com o Gestor do contrato a se realizar no prazo máximo de 10 (dez) dias, da data de abertura do chamado, visando a elucidação da necessidade, levantamento dos requisitos funcionais e não funcionais, bem como o prazo necessário para o desenvolvimento da funcionalidade/rotina apontada no chamado aberto.

5.6.1.6. As definições acordadas na reunião serão consignadas em ata da reunião que deverá ser anexada no registro do chamado aberto.

5.6.1.7. Para as demandas evolutivas a serem entregues ao TJGO, serão adotados métodos ágeis com a utilização do framework SCRUM, com ciclos de desenvolvimento (sprints) de 15 dias com entregas (releases) no final desse período para homologação da Contratante.

5.6.1.8. Para fins de definição considera-se:

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 9/42

Fase	Principal resultado
Planejamento por Ciclo	Definição dos itens que estarão presentes em determinado ciclo (sprint), conforme prioridade exigida e aprovação por parte da Contratante
Desenvolvimento	Desenvolvimento das demandas do ciclo em questão
Entrega	Entrega dos itens desenvolvidos, para testes e homologação pela Contratada

- 5.6.1.9. O início da execução de um chamado ocorrerá sempre no início de cada sprint de desenvolvimento que, por sua vez, ocorre no primeiro dia útil de cada quinzena após a aprovação pela Contratante.
- 5.6.1.10. A Contratante poderá alterar a prioridade no desenvolvimento de demandas de manutenção evolutiva somente daqueles chamados que não tenham iniciado sua execução na sprint.
- 5.6.1.11. A modificação de requisitos de um chamado com prazo estabelecido, iniciada ou não sua execução na sprint, acarretará reanálise do seu prazo de entrega, considerando as novas requisições.
- 5.6.1.12. Durante a execução, verificada a necessidade de dilação do prazo de entrega, a Contratada fará a solicitação de ajuste de forma justificada à Contratante, que analisará e poderá aprovar a reorganização do cronograma de execução das sprints.
- 5.6.1.13. A ocorrência de erros oriundos da não implementação dos chamados em ambiente de homologação no ambiente de produção, suspenderão os prazos acordados na execução de chamados.
- 5.6.2. **Atualização Tecnológica:** a empresa CONTRATADA deverá manter a compatibilidade dos serviços e sistemas com a plataforma computacional disponibilizada pelo TJGO (hardware e software), referindo-se principalmente a questões de segurança da informação e evolução dos sistemas, sobretudo atentando-se à infraestrutura tecnológica baseada em orquestração de containers e solução de armazenamento de objetos compatíveis com o protocolo S3, a fim de possibilitar escalabilidade e balanceamento de carga, evitando ocasionalmente lentidão, “travamento” e indisponibilidade do serviço.
- 5.6.3. **Manutenção Preventiva:** manutenção que ocorre, por iniciativa da Contratada, quando o sistema é modificado para melhorar a confiabilidade ou a manutenção futura, ou para oferecer uma base melhor para futuras ampliações.
- 5.6.4. **Manutenção Corretiva:** inclui o diagnóstico e a correção de um ou mais erros que consiste na eliminação de comportamentos do software que diferem de suas especificações ou que provoquem a interrupção

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 10/42

inesperada de seu funcionamento.

- 5.6.4.1. Também está contemplada a preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução manualmente), ou à inserção de dados não automatizados no sistema.
- 5.6.4.2. Os serviços de manutenção corretiva serão requisitados mediante registro de chamados objetivando a resolução, em ferramenta própria para esta finalidade, disponibilizada pela Contratada.
- 5.6.4.3. Os chamados de Manutenção Corretiva serão classificados, conforme os seguintes níveis de severidade: ALTA, MÉDIA e BAIXA, conforme especificadas a seguir:

Severidade	Descrição
ALTA	Incidente com paralisação do sistema ou comportamento grave dos dados, processos ou ambiente, tais como indisponibilidade do sistema no âmbito geral; indisponibilidade do Portal do Magistrado e Servidor no âmbito geral; indisponibilidade na geração da folha de pagamento, sem possibilidade alternativa de solução; indisponibilidade na realização de inventário e/ou tombamento de ativos patrimoniais, entre outros.
MÉDIA	Incidente sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente, tais como erro em cadastros ou inserção de dados; impactos significativos no desempenho, existindo ou não paradas nas atividades; incidentes que impeçam que o TJGO cumpra com suas obrigações em prazos estabelecidos; indisponibilidade na geração de relatórios, entre outros.
BAIXA	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente, tais como relacionados às funcionalidades que não prejudicam a operacionalização; relacionadas a funcionalidades que prejudicam o atendimento aos servidores; que impeçam que o TJGO cumpra com as obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados.

- 5.6.5. **Manutenção Evolutiva de Carácter Legal:** intervenção visando à construção de novas funcionalidades ou adequação destas em módulos já existentes, incluindo alterações de carácter legal, decorrentes de normativos legais gerais, decisões e resoluções do TJGO, determinações de órgãos de controle. Não se inclui nos serviços a criação de novos módulos para o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas - eGesp, que serão objeto de desenvolvimento na forma prevista no contrato.
- 5.6.6. **Manutenção Evolutiva de Inovação sob Demanda:** serviços passíveis de serem demandados pelo CONTRATANTE com vistas à criação de novos módulos, para atender a uma necessidade que agregue aprimoramento ao Sistema e esteja em sintonia com as necessidades de negócio do TJGO.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 11/42

- 5.6.6.1. Os direitos autorais dos códigos fontes criados neste tipo de Manutenção pertencerão ao CONTRATANTE, desde de que os artefatos produzidos possam resultar em valor agregado ao sistema e deverão ser planejados para funcionamento independente do código-fonte da solução licenciada.
- 5.6.6.2. Os valores relativos à manutenção evolutiva de inovação serão pagos de acordo com a demanda efetiva do CONTRATANTE, empregando-se a métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST).

5.6.7. Dos níveis de serviços exigidos para atendimento dos chamados de Manutenção Corretiva e Manutenção Evolutiva de Caráter Legal

- 5.6.7.1. A Contratada atenderá os chamados de Manutenção Corretiva do TJGO, respeitando as condições e os níveis de severidade atribuídos.
- 5.6.7.2. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.
- 5.6.7.3. Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos conforme natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 5.6.7.4. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.
- 5.6.7.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a Contratada elaborar relatório mensal de serviços, apresentando-o ao Tribunal no momento do pagamento mensal do serviço de sustentação.
- 5.6.7.6. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório serão definidos pelas partes.
- 5.6.7.7. Os indicadores/metast estabelecidos definem os níveis de serviços inicialmente exigidos, que devem ser cumpridos pela Contratada.
- 5.6.7.8. O servidor responsável pela fiscalização deverá apurar se o

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 12/42

chamado foi corretamente classificado pela Contratada, quando do recebimento do relatório mensal, respeitado o direito de justificativa e esclarecimentos da Contratada.

- 5.6.7.9. A Contratada poderá ser isenta de penalização se o atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos for motivado pela falta de informação ou recursos que deveriam ser fornecidos pelo Contratante, desde que devidamente relatados e apontados formalmente em relatório.
- 5.6.7.10. O prazo de solução dos chamados poderá ser suspenso ou prorrogado, a critério do Contratante, caso a Contratada apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido.
- 5.6.7.11. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo Contratante. A Contratada somente poderá cancelar chamados com ciência e anuência do Contratante.
- 5.6.7.12. Os chamados dos serviços Manutenção Corretiva deverão ser solucionados nos prazos estabelecidos na tabela a seguir:

Severidade	Tempo máximo para início do atendimento após a abertura do chamado (horas úteis dentro do horário de atendimento da Contratada)	Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado (horas úteis dentro do horário de atendimento da Contratada)
ALTA	2 (duas) horas	16 (dezesesseis) horas
MÉDIA	6 (seis) horas	48 (quarenta e oito) horas
BAIXA	12 (doze) horas	96 (noventa e seis) horas

- 5.6.7.13. Caso haja a necessidade de utilizar resoluções de contorno para o restabelecimento da Solução, a Contratada deverá fornecer ao TJGO, durante o prazo de resolução, o seu plano de ação.
- 5.6.7.14. Para efeito dos níveis de severidade será considerado: Tempo máximo para o restabelecimento do funcionamento integral da Solução após a abertura do chamado; Tempo decorrido a partir do recebimento da solicitação encaminhada pelo Tribunal e a efetiva recolocação da Solução em seu pleno estado de funcionamento e operação.
- 5.6.7.15. Por necessidade excepcional, o TJGO poderá solicitar, ainda, a escalação de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalação deverá ser justificada e os prazos dos chamados serão reiniciados.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 13/42

5.6.7.16. Após a resolução de uma severidade, a Contratada deverá comunicar o fato ao Gestor do Contrato ou outro servidor devidamente designado, solicitando autorização para o fechamento do chamado. Caso o TJGO não confirme a resolução definitiva do problema, o chamado deverá permanecer até que seja efetivamente solucionado. Nesse caso, o Contratante deverá fornecer as pendências relativas à solicitação ainda em aberto.

5.6.7.17. Inicialmente, ficam estabelecidos os seguintes indicadores e respectivas metas para verificação mensal:

Item	Severidade dos Atendimentos	NSE (em horas úteis)		% de chamados resolvidos dentro do prazo CHR (por item)	Meta Exigida	% de redução do valor mensal a ser pago pelo não atendimento do NSE exigido PR (%)
		Prazo para atendimento	Prazo para conclusão			
1	ALTA	2h	16h	%	≥ 95%	3%
2	MÉDIA	6h	48h	%	≥ 80%	2%
3	BAIXA	12h	96h	%	≥ 70%	1%

5.6.7.18. Fórmula para o Cálculo dos Índices NSE e do VF:

$$CHR = \frac{\text{Solicitações Atendidas no Prazo do NSE em exame}}{\text{Total de solicitações do NSE em exame do período}} * 100$$

$$VF = VM * (100\% - \sum PR)$$

Onde:

VF = Valor mensal final a ser pago a título de manutenção dos sistemas;

VM = Valor mensal previsto em contrato para a rubrica supracitada;

PR = Somatório dos percentuais de redução do valor mensal a ser pago por não atingimento dos níveis de serviços ajustados (SLA)

5.6.7.19. Prazos superiores aos estabelecidos na tabela acima somente serão admitidos quando fatos supervenientes tenham efetivamente interferido no atendimento à demanda. A ocorrência desses fatos deverá ser relatada pela Contratada por meio de relatório, que será avaliado pelo Contratante.

5.6.7.20. Além da redução do valor mensal mencionado devido pelo Tribunal, a partir do quinto mês consecutivo ou intercalado de faturamento em que se verificar o descumprimento dos SLA, dentro de um período de 12 (doze) meses, poderão ser aplicadas, ainda, as

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 14/42

penalidades previstas no instrumento contratual.

- 5.6.7.21. Todo chamado deverá ser concluído, com a respectiva resolução do problema, mesmo que tenham sido descumpridos os prazos previstos para atendimento e conclusão.
- 5.6.7.22. Também, a fim de realizar a transição do quantitativo de chamados gerados e em andamento do atual Contrato do Proad 201903000158323, quanto aos novos níveis de SLA exigidos na nova contratação, propõem-se um período de estabilização/adequação, face à necessidade de migrar os chamados abertos do contrato atual, para o novo contrato, que serão geridos/tratados juntamente com os chamados abertos no novo contrato a ser firmado entre as partes, que possuem regras e dinâmicas diversas da contratação anterior.
- 5.6.7.23. Para tanto, a fim de que a Contratada consiga estabilizar-se, sugerimos que nos primeiros 180 (cento e oitenta) dias após o início da execução do novo Serviço de Sustentação, serão considerados como período de estabilização e de ajustes, durante o qual os níveis de serviços acordados podem ser flexibilizados por acordo das partes.

5.6.8. Do Suporte Técnico

- 5.6.8.1. Atividade voltada para os usuários do sistema que consiste no esclarecimento de dúvidas relativas à utilização da Solução, auxílio em configurações (parâmetros) da aplicação.
- 5.6.8.2. O serviço de Suporte Técnico será executado, presencialmente, ou, por meio de atendimento via chat (mensageria) disponibilizado na interface da solução, ou, alternativamente, por meio de ligação caso fique indisponível, ou por meio de videoconferência.
- 5.6.8.3. Obrigatoriamente, os serviços de Suporte Técnico deverão executar, dentre outros que possam surgir:
- 5.6.8.3.1. orientações sobre uso referente à configuração e instalação da Solução adquirida;
 - 5.6.8.3.2. esclarecimento de questões relacionadas ao uso operacional da solução;
 - 5.6.8.3.3. orientações relacionadas à integração de dados e sistemas e interpretação da documentação da Solução adquirida;
 - 5.6.8.3.4. atualização da documentação da solução quando houver melhorias ou adequações realizadas;
 - 5.6.8.3.5. acompanhamento e correção dos problemas com os serviços prestados;
 - 5.6.8.3.6. orientações para identificação da causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 15/42

- 5.6.8.3.7. orientações e/ou aplicações de soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento da solução;
- 5.6.8.3.8. orientações para solução de problemas de performance das configurações da Solução;
- 5.6.8.3.9. disponibilização das versões mais atualizadas da solução;
- 5.6.8.3.10. ação sistemática de controle e monitoramento do software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções.

5.6.9. Do Treinamento para os Sistemas Administrativos

- 5.6.9.1. Durante a implantação dos sistemas Administrativos, a Contratada deverá capacitar a equipe técnica do TJGO na utilização dos sistemas. Os treinamentos serão sob demanda do Gestor dos óculos Administrativos do Contrato mediante Ordem de Serviço/Treinamento.
- 5.6.9.2. A Contratada deverá prestar todas as informações necessárias aos servidores que laboram na Diretoria Administrativa e se necessário da Diretoria de Tecnologia da Informação, mediante o treinamento e capacitação para operação e uso de todas as funcionalidades da Solução Administrativa adquirida, para seu eficaz funcionamento, cujo treinamento e capacitação será dividido em duas turmas, conforme quadro abaixo:

Início do treinamento	Módulos	Setores contemplados	Descrição	Carga horária por turma
Até 10 dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após emissão da Ordem de Serviço/Treinamento	Módulos administrativos: Almoxarifado; Inventário; Patrimônio.	Divisão de Material e Patrimônio (Diretoria Administrativa)	Serviço de treinamento para até 30 (trinta) servidores em duas turmas 4 horas diárias de treinamento	40 (quarenta) horas

- 5.6.9.3. Os treinamentos poderão ser presenciais ou online, inclusive gravação de palestras e aulas, com acesso direto à Solução adquirida, com a utilização de material impresso (folder/cartilha) ou digital (folder/cartilha/vídeos), bem como a utilização de data show, visando apresentar suas funcionalidades.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 16/42

- 5.6.9.4. Os treinamentos deverão contemplar materiais de apoio, disponibilizando aos participantes no máximo até a primeira hora de cada treinamento.
- 5.6.9.5. A confecção, a impressão, a qualidade e o fornecimento do material didático distribuído para cada participante será de total responsabilidade da Contratada.
- 5.6.9.6. Em hipótese alguma será aceita cópia (xerox) de material didático ou material que viole direito autoral de terceiros.
- 5.6.9.7. Os treinamentos deverão ser executados no horário compreendido entre 13h e 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, tendo carga horária máxima de 4h diárias por turma.
- 5.6.9.8. A Contratada deverá prezar pelo cumprimento dos horários de início e de término das atividades dos treinamentos. Nos eventuais atrasos que venham a ocorrer, a Contratada deverá realizar a devida compensação, tendo em vista a integralidade dos treinamentos de interesse do TJGO.
- 5.6.9.9. O horário para eventual compensação deverá ser adequado entre a Contratada e o Gestor do Contrato.
- 5.6.9.10. Ao final de cada treinamento, será realizada uma avaliação pelos
- 5.6.9.11. participantes que tiverem frequência mínima de 75% da carga horária, com o atendimento aos seguintes requisitos:
- 5.6.9.11.1. será avaliado através de questionários: a adequação do conteúdo programático, carga horária, material didático, conhecimento do instrutor e a aprendizagem de cada aluno;
- 5.6.9.11.2. para cada quesito avaliado o aluno deverá atribuir uma nota de 0 (zero) a 10 (dez); e
- 5.6.9.11.3. será considerado insatisfatório o treinamento cuja média das avaliações seja inferior a 6 (seis).
- 5.6.9.12. Poderá ser exigido da Contratada um novo treinamento, caso o que tenha sido ministrado seja considerado insatisfatório, sem ônus adicional ao TJGO.
- 5.6.9.13. Após o treinamento ter sido concluído satisfatoriamente, o Gestor do Contrato emitirá um "Termo de Aceite do Treinamento"
- 5.6.9.14. A Contratada deverá fornecer, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos após o término dos treinamentos, o Certificado de Participação para os serventuários que o concluírem, desde que tenham o aproveitamento mínimo exigido pelo programa.
- 5.6.9.15. A infraestrutura e os equipamentos necessários à realização dos treinamentos serão providenciados pelo TJGO.
- 5.6.9.16. O prazo para o início dos treinamentos poderá ser ajustado entre a Contratada e o TJGO, desde que devidamente motivado.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 17/42

5.6.10. Da Manutenção evolutiva de Inovação

- 5.6.10.1. O serviço de manutenção evolutiva de inovação será requisitado pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado classificado como de Manutenção Evolutiva de Inovação - Via Ordem de Serviço (Anexo III).
- 5.6.10.2. Para as demandas evolutivas de inovação a serem entregues ao TJGO, serão adotadas metodologia ágil de desenvolvimento nos mesmos moldes previstos na seção Manutenção Corretiva e Manutenção Evolutiva de Caráter Legal, bem como pela utilização do Catálogo de Serviços (Anexo IV).
- 5.6.10.3. O prazo para resolução de cada chamado de manutenção evolutiva de inovação será acordado entre as partes, considerando as características da funcionalidade/rotina a ser desenvolvida.
- 5.6.10.4. Para realização da demanda, o gestor do contrato solicitará um Plano de Trabalho para a CONTRATADA que poderá solicitar maiores esclarecimentos ao gestor mas sem prejuízo da apuração do prazo máximo de sua entrega.
- 5.6.10.5. No Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA deverá constar o orçamento prévio dos serviços, incluindo a contagem indicativa das USTs da demanda.
- 5.6.10.6. A CONTRATANTE será responsável pela análise e aprovação do Plano de Trabalho. Deverá verificar se a contagem de USTs e o cronograma da solução apresentada estão de acordo com o catálogo de serviços.
- 5.6.10.7. Caso a CONTRATANTE aprove o Plano de Trabalho poderá, a seu critério, emitir ou não ordem de serviço, devendo, neste segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da ordem de serviço.
- 5.6.10.8. Em caso de não conformidade a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis da comunicação deverá revisá-lo e encaminhar nova proposta para validação.
- 5.6.10.9. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
- 5.6.10.10. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o Plano de Trabalho, ele deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.
- 5.6.10.11. Para a execução de uma demanda poderá ser registrada mais de uma Ordem de Serviço. Cada O.S. deverá representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos, que contemplem

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 18/42

e delimitam uma fase ou interação.

- 5.6.10.12. Qualquer alteração nas definições descritas na O.S. deverá gerar uma nova O.S. de solicitação de mudança que será anexada à ordem de serviço original. Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes nesse, também serão remuneradas conforme previsto no catálogo de serviços.
- 5.6.10.13. O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

5.6.11. Do Catálogo de Serviços

- 5.6.11.1. A Unidade de Serviço Técnico - UST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou à geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo foram valorados (em USTs) considerando o nível proporcional de esforço estimado, bem como o perfil profissional necessário à sua consecução, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.
- 5.6.11.2. O Catálogo de Serviços foi, em sua maioria, concebido por subprocesso da Engenharia de Software. Para a valoração dos serviços, foram utilizados critérios e conceitos objetivos, tais como: processo elementar, quantidade de entidades ou classes de objeto, quantidade de história de usuário associada, quantidade de funcionalidades de usabilidade ou componente de interação com o usuário; aliados a experiência empírica Institucional no desenvolvimento de Sistemas de software.
- 5.6.11.3. O processo elementar é a menor atividade significativa para o usuário na aplicação, portanto, um componente de software que implementa um CRUD (acrônimo de create, read, update e delete) básico apresenta 4 processos: incluir, alterar, consultar e excluir. Para os serviços relacionados às áreas de Design, Análise, Configuração e Documentação, além dos parâmetros mensuráveis, tais como quantidade de telas, ícones ou documentos; a experiência empírica da Instituição foi determinante para a mensuração do esforço estimado.
- 5.6.11.4. Devido a constante mudança tecnológica e a diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, o TJGO e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 19/42

- 5.6.11.4.1. Analogia com outros itens do catálogo;
- 5.6.11.4.2. Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral, por servidor do TJGO, do trabalho da CONTRATADA.
- 5.6.11.5. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério do TJGO, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.
- 5.6.11.6. O CONTRATANTE é o responsável final por definir o dimensionamento em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.
- 5.6.11.7. Após o término de uma demanda, na fase de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá propor a atualização do catálogo. Esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras.
- 5.6.11.8. O TJGO poderá alterar a dimensão do escopo de determinado item no catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria. O catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de uma demanda.

5.6.12. Do Cálculo do Custo da Ordem de Serviço da Manutenção Evolutiva de Inovação

TABELA 1 - Fatores de complexidade

NÍVEL	DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES	MULTIPLICADOR
Normal	Atividade associada à necessidade de negócio padrão.	1,00
Alta	Serviços que envolvem programação em Sistemas com elevado grau de risco e algoritmos complexos, sistemas com arquitetura complexa altamente acoplada a sistemas distribuídos e que requeiram conhecimento de especialistas.	2,00

- 5.6.12.1. No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e o CONTRATANTE confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o Catálogo de Serviços - ANEXO IV.
- 5.6.12.2. Assim, será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST necessária à realização do serviço:

Esforço_Total_UST = Σ Esforço_UST * Fator_Comp, onde:

Esforço_Total_UST = Total de unidades de serviço técnico

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 20/42

multiplicado pelo fator de complexidade; (Conforme Tabela 1).

Esforço_UST = Quantidade de unidades de serviço técnico previsto no catálogo;

Fator_Comp = Relação entre grau de complexidade. (Conforme Tabela 1).

- 5.6.12.3. O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das Ordens de Serviço finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato. O valor de cada ordem de serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor_OS = **Valor_UST** * **Esforço_Total_UST**, onde:

Valor_OS = Valor total em reais da ordem de serviço;

Valor_UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

Esforço_Total_UST = Total de unidades de serviço técnico multiplicado pelo fator de complexidade (Tabela 1 - Fatores de complexidade)

- 5.6.12.4. Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

- 5.6.12.4.1. Relevância do objeto;
- 5.6.12.4.2. Dificuldade operacional;
- 5.6.12.4.3. Quantidade de documentação decorrente;
- 5.6.12.4.4. Características técnicas e tecnológicas.

- 5.6.12.5. Ressalta-se que para efeitos de estimativa e execução do contrato deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Normal (Multiplicador igual a 1). Em atividades que exista justificativa técnica para um esforço excepcional, como os exemplos descritos na tabela, a CONTRATANTE pode considerar o fator de ajuste como Alto (Multiplicador = 2). A qualificação do fator de complexidade é de exclusiva competência da CONTRATANTE e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes; o fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

- 5.6.12.6. O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

5.6.13. Considerações gerais referentes ao Serviço de Sustentação

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 21/42

- 5.6.13.1. A Contratada deverá manter os serviços de abertura de chamados por Formulário Web, disponível para a abertura e acompanhamento em tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 5.6.13.2. Na indisponibilidade do sistema de gestão de chamados, a Contratada deverá prover um telefone para abertura de chamados para a Contratante.
- 5.6.13.3. A Contratada garantirá a abertura de um número ilimitado de chamados na ferramenta de gestão a ser disponibilizada.
- 5.6.13.4. A Contratada deverá disponibilizar credenciais para pessoas autorizadas a abrir, acompanhar e priorizar os chamados de Sustentação, que serão indicados pelo Gestor do Contrato.
- 5.6.13.5. O chamado deverá conter, sem prejuízo de outras informações, uma descrição detalhada do problema, conforme modelo alinhado com a Contratada, a indicação dos itens de configuração afetados e o nome e telefone do servidor do Contratante responsável pelo acompanhamento do serviço, tendo ainda:
 - 5.6.13.5.1. Data e hora de abertura do chamado;
 - 5.6.13.5.2. Responsável pelo chamado no TJGO;
 - 5.6.13.5.3. Severidade atribuída ao problema;
 - 5.6.13.5.4. Histórico de atendimento;
 - 5.6.13.5.5. Data e hora do encerramento; e
 - 5.6.13.5.6. Responsável pelo encerramento.
- 5.6.13.6. O número de identificação do chamado deverá ser fornecido ao Tribunal no ato de sua abertura.
- 5.6.13.7. A cada nova liberação de versão ou release evolutiva, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software, caso solicitado pelo TJGO, a Contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem-se, também, implementações de novas funcionalidades relativas às licenças.
- 5.6.13.8. Deverá estar incluída na manutenção dos sistemas o monitoramento da integridade do software e da plataforma em que a mesma foi construída.
- 5.6.13.9. Caso a Contratada precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do Contratante onde a Contratada não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, Kerberos, entre outros), a Contratada deverá solicitar a reconfiguração ao Contratante com pelo menos dez dias úteis de antecedência. O Contratante avaliará as condições de atendimento da solicitação e

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 22/42

comunicará à Contratada a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode o Contratante, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.

- 5.6.13.10. Os canais de atendimento do Serviço de Sustentação, conforme explicitados, deverão ser disponibilizados em dias úteis (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h pelo horário de Brasília), com suporte por website e telefone (ligação com custo local). As formas de atendimento serão presencial, videoconferência, chat ou telefone. Não haverá limitação para o número de chamados e o idioma do serviço de sustentação deverá ser Português do Brasil.

5.6.14. Do período inicial do Contrato

- 5.6.14.1. A partir do início da vigência deste contrato até 01.08.2023, data do encerramento do atual contrato de manutenção da Siedos (proad 201903000158323), todos os chamados previstos para o sistema de Recursos Humanos serão direcionados aos sistemas administrativos para fase de implantação.
- 5.6.14.2. É necessário que esses chamados sejam concluídos antes da data mencionada.
- 5.6.14.3. Após esse período, todos os chamados relacionados ao sistema de Recursos Humanos serão novamente direcionados para atender às demandas específicas desse sistema.

5.6.15. Do Relatório de Acompanhamento de Atendimento

- 5.6.15.1. A Contratada deverá encaminhar ao Gestor do Contrato, **juntamente com a fatura/nota fiscal mensal dos serviços de Sustentação para o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas (eGesp) e Administrativo, o Relatório de Acompanhamento de Atendimento** disposto no subitem 5.1.1.6 deste Termo de Referência, com o histórico dos chamados realizados no mês anterior, separado por sistemas, para fins de apuração do cumprimento das obrigações constituídas e verificação da existência de possíveis glosas e multas referentes aos serviços contratados.
- 5.6.15.2. O Relatório deverá ser enviado para o Gestor do Contrato em sua forma eletrônica, no formato PDF, bem como planilha Excel, caso necessário.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 23/42

6. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

- 6.1. O valor anual estimado da contratação é de R\$ 5.968.691,14 (cinco milhões novecentos e sessenta e oito mil e seiscentos e noventa e um reais e quatorze centavos), considerando o valor estimado para o ITEM 1 no montante de R\$ 3.472.982,76 (três milhões quatrocentos e setenta e dois mil novecentos e oitenta e dois reais e setenta e seis centavos), o valor estimado para o ITEM 2 no montante de até R\$ 1.199.886,70 (um milhão cento e noventa e nove mil oitocentos e oitenta e seis reais e setenta centavos), o valor estimado para o ITEM 3 no montante de R\$ 1.265.821,68 (um milhão duzentos e sessenta e cinco mil oitocentos e vinte um reais e sessenta e oito centavos), bem como o valor para o ITEM 4 de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).
- 6.2. As justificativas exigidas pelo art. 74, inciso I e §1º c/c art. 23, § 4º, ambos da Lei nº 14.133/2021, encontram-se discriminadas no Estudo Técnico Preliminar (ETP).
- 6.3. Os valores totais apresentados para o ITEM 2 constituem mera expectativa de despesa, não implicando, sob qualquer hipótese, compromisso do TJGO para com o seu uso integral durante a execução contratual. Serão pagos à CONTRATADA os valores devidos pelos serviços efetivamente entregues e montados em conformidade com o presente Instrumento, sob demanda, solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS).

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.1. Empenhar os recursos necessários, garantindo o pagamento na forma prevista neste Termo de Referência.
- 7.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 7.3. Proporcionar todas as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir com o objeto deste Termo de Referência.
- 7.4. Manter arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente Termo, toda a documentação referente ao mesmo.
- 7.5. Aplicar as sanções conforme previsto neste Termo de Referência.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Responder por escrito, no prazo máximo de até 2 (dois) dias consecutivos, quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução do Contrato e que venham a ser solicitados pelo TJGO.
- 8.2. Executar o objeto contratado respeitando os prazos estipulados neste Termo de Referência, sob pena da aplicação das penalidades nele previstas.
- 8.3. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 24/42

exigidas na contratação.

- 8.4. Responder pelos danos causados diretamente ao TJGO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo TJGO.
- 8.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Termo de Referência em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, ou de materiais empregados.
- 8.6. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução ou decorrência do objeto deste Termo de Referência forem vitimados seus prestadores de serviços ou terceiros, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do TJGO.
- 8.7. Executar diretamente o objeto do Contrato decorrente deste Termo de Referência, vedada a subcontratação, salvo nos casos em que se exigir comprovada especialização, desde que haja a prévia aprovação deste TJGO.
- 8.8. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TJGO ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 8.9. Observar, rigorosamente, todas as normas e todos os procedimentos de segurança implantados no ambiente de Tecnologia da Informação deste TJGO.
- 8.10. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste Termo de Referência.
- 8.11. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da execução dos serviços, da reunião de alinhamento com a equipe desse TJGO.
- 8.12. Manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestarão os serviços para o TJGO, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução contratual.
- 8.13. Diligenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJGO sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.
- 8.14. Substituir automaticamente o preposto, no caso de férias e/ou licenças.
- 8.15. Obedecer aos critérios de gestão ambiental estabelecidos nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando a melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.
- 8.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, ceder ou transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 8.17. Indicar endereço de e-mail para envio de comunicações relativas à execução do Contrato.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 25/42

- 8.18. Monitorar o e-mail indicado para verificação de possíveis comunicações do TJGO.
 - 8.18.1. Em caso de alteração de e-mail, a Contratada deverá informar ao Gestor do Contrato.
- 8.19. Reportar ao Gestor do Contrato quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TJGO.
- 8.20. Responder pelos danos causados diretamente ao TJGO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo TJGO.
- 8.21. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao TJGO, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do TJGO, provocados por ação ou omissão dos prestadores de serviços da Contratada, não cabendo ao TJGO, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a Contratada das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos.
- 8.22. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão de sua execução ou da relação contratual mantida com o TJGO, em especial as referentes:
 - 8.22.1. à política de segurança adotada pelo TJGO e às configurações de hardware e de software decorrentes;
 - 8.22.2. ao processo de instalação, configuração de produtos, ferramentas e equipamentos; e
 - 8.22.3. quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do TJGO, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.
- 8.23. Responsabilizar-se pelas obrigações, vícios e danos decorrentes do objeto deste Termo, de acordo com a Lei n. 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor), no que lhe couber.

9. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 9.1. A participação no processo de contratação importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, na forma da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.
- 9.2. A Contratada está ciente de que esta Administração - controladora dos dados - sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 26/42

como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

- 9.3. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.
- 9.4. Caberá à Contratada e ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
 - 9.4.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei no 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei no 13.709/2018;
 - 9.4.2. O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
 - 9.4.3. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
 - 9.4.4. Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
 - 9.4.5. O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
 - 9.4.6. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
 - 9.4.7. Em conformidade ao art. 48 da Lei no 13.709/2018, o TJGO comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

10. DA ALTERAÇÃO, DO REAJUSTE, DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 10.1. O Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, conforme artigo 124 da Lei n. 14.133/2021.
- 10.2. A periodicidade para eventual reajuste de preços do Contrato (serviços de Manutenção e Suporte Técnico da Solução) será anual, contando-se a partir da

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 27/42

assinatura do contrato, ou do último reajuste, adotando-se com índice aplicável o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo IPCA, ocorrida nos últimos doze meses.

- 10.3. A inexecução e a rescisão do contrato deverão ser regidos pela Lei 14.133/2021.
- 10.4. Se a rescisão for unilateral ou amigável, deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente. E, em qualquer caso de rescisão, constará nos autos a respectiva e formal motivação, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.

11. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 11.1. Conforme art. 117 da Lei n. 14.133/2021, o Contrato decorrente deste Termo terá como Gestor e Fiscais os seguintes servidores:

Gestores do Contrato:

NOME	E-MAIL
Wanessa Oliveira Alves	woalves@tjgo.jus.br
Tatiana Rodrigues Ferreira	trferreira@tjgo.jus.br

Fiscais Técnicos do Contrato:

NOME	E-MAIL
Einstein Brunno Martins Rezende dos Santos	ebmrsantos@tjgo.jus.br
Luiz Fernando da Silva Gomes	lfsgomes@tjgo.jus.br
Alini Souza Meirelis	asmeirelis@tjgo.jus.br

- 11.2. A fiscalização de que trata o subitem anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada quanto aos danos causados diretamente ao TJGO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 117 da Lei n. 14.133/2021.
- 11.3. O Gestor e os Fiscais do Contrato poderão ser localizados na sede do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, com endereço na Avenida Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia/GO, CEP 74.130-011, fone: (62) 3216-2390/3216-4120.
- 11.4. Compete ao Gestor do Contrato, além de outras atribuições, nos termos da lei:
 - 11.4.1. Acompanhar os prazos de execução e de vigência do Contrato, comunicando à Contratada e à unidade competente da Administração eventuais atrasos e encaminhando, em tempo hábil, expediente para a

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 28/42

- prorrogação do Contrato;
- 11.4.2. Receber e conferir as faturas/notas fiscais emitidas pela Contratada, e encaminhar, devidamente certificadas/atestadas ao setor competente, observando, previamente, se a fatura apresentada pela Contratada refere-se ao objeto que foi efetivamente contratado;
 - 11.4.3. Emitir documento autenticando as faturas/notas fiscais, bem como certificar o recebimento do objeto adquirido/contratado;
 - 11.4.4. Encaminhar o processo à Unidade competente para proceder a liquidação da despesa, alertando para a data limite para pagamento das notas fiscais/fatura;
 - 11.4.5. Elaborar a prorrogação de contrato, se possível, junto à autoridade competente (ou às instâncias competentes), que deve ser providenciada antes de seu término, reunindo as justificativas necessárias;
 - 11.4.6. Elaborar a comunicação à área competente para abertura de nova licitação, antes de findo a prestação de serviços e com antecedência razoável;
 - 11.4.7. Cuidar das alterações de interesse da Contratada, que deverão ser por ela formalizadas e devidamente fundamentadas, principalmente em se tratando de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação, sendo que, no caso de pedido de prorrogação de prazo, deverá ser comprovado o fato impeditivo da execução, o qual, por sua vez, deverá corresponder àqueles previstos no art. 105 da Lei 14.133/21 e alterações, se possível;
 - 11.4.8. Esclarecer dúvidas e transmitir instruções ao contratado, comunicando alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, inclusive solicitando ao setor competente da Administração, quando necessário a emissão de parecer técnico;
 - 11.4.9. Deflagrar e conduzir os procedimentos de finalização à Contratada, com base nos termos contratuais, sempre que houver descumprimento de suas cláusulas por culpa da Contratada, acionando as instâncias superiores e/ou os órgãos públicos competentes quando o fato exigir;
 - 11.4.10. Verificar se a entrega de prestação do serviço está sendo executada em conformidade com o pactuado, no tocante a prazo, especificações, preço e quantidade;
 - 11.4.11. Rejeitar serviços que estejam em desacordo com as especificações do objeto contratado;
 - 11.4.12. Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos serviços prestados;
 - 11.4.13. Tomar conhecimento da Lei n. 14.133/2021, que estabelece Normas Gerais sobre Licitações e Contratos Administrativos, Lei n. 10.520/2002 (Pregão eletrônico), que regerá sua função;
 - 11.4.14. Manter cópia eletrônica, sempre que julgar necessário, do termo contratual e de todos os aditivos, se existentes, do edital da licitação, da

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 29/42

- especificação técnica, do projeto básico ou termo de referência, conforme o caso, juntamente com outros documentos que possam dirimir dúvidas originárias do cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;
- 11.4.15. Elaborar, por segurança, registro próprio e individualizado de cada contrato em que conste o controle dos pagamentos e saldo;
- 11.4.16. Realizar o acompanhamento e controle dos prazos previstos no instrumento contratual, sob sua responsabilidade, para a correta execução de seu objeto;
- 11.4.17. Notificar a Contratada em qualquer ocorrência desconforme com as cláusulas contratuais, sempre por escrito, com prova de recebimento da notificação (procedimento formal, com prazo);
- 11.4.18. Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da Contratada para fins de pagamento;
- 11.4.19. Orientar a Contratada, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do Contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução;
- 11.4.20. A coordenação dos trabalhos necessários para a efetiva concretização de novas demandas;
- 11.4.21. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato nos aspectos operacionais, incluindo a fiscalização "in loco";
- 11.4.22. Procurar auxílio junto às áreas competentes em caso de dúvidas técnicas, administrativas ou jurídicas para dirimir eventuais dúvidas e esclarecimentos.
- 11.5. Compete ao Fiscal Técnico, além de outras atribuições, nos termos da lei:
- 11.5.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nos aspectos técnicos da solução, conforme o respectivo regimento técnico aplicável;
- 11.5.2. Zelar pelo efetivo cumprimento das obrigações contratuais assumidas e pela qualidade dos produtos fornecidos e dos serviços prestados;
- 11.5.3. Ler atentamente o Termo de Contrato e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à sua execução;
- 11.5.4. Esclarecer dúvidas do preposto/representante da Contratada que estiverem sob a sua alçada, encaminhando às áreas competentes os problemas que surgirem quando lhe faltar competência;
- 11.5.5. Receber provisoriamente o objeto do Contrato, no prazo estabelecido, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes;
- 11.5.6. Tomar conhecimento da Lei n. 14.133/2021, que estabelece Normas Gerais sobre Licitações e Contratos Administrativos, Lei n. 10.520/2002 (Pregão eletrônico), que regerá sua função;
- 11.5.7. Informar ao Gestor de Contrato, em tempo hábil, irregularidades passíveis de punição, nos termos do art. 156 da Lei 14.133/2021;
- 11.5.8. Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato; e

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 30/42

- 11.5.9. Orientar a Contratada, por intermédio do preposto, sobre a correta execução do Contrato e, pelo mesmo meio, levar ao seu conhecimento as situações temerárias, recomendando medidas e estabelecendo prazo de resolução.

12. DAS PENALIDADES

- 12.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à contratada, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- IV. Descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores.

§1º. O Tribunal de Justiça, na quantificação da pena de multa, observará o seguinte:

- I. multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação.
- II. multa de até 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido.
- III. multa de até 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da parte do fornecimento e/ou do serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprida, por dia subsequente ao trigésimo.
- IV. multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor inadimplente do contrato/saldo remanescente do contrato, em caso de descumprimento parcial da obrigação.
- V. Sem prejuízo das multas aplicadas, poderá a Administração, ao seu interesse, rescindir o contrato em caso de atraso superior ao sexagésimo dia sobre o fornecimento parcial ou integral do objeto ou etapa do cronograma físico da obra não cumprido, se for o caso.
- VI. As multas serão descontadas de qualquer crédito da empresa contratada. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 31/42

contratada deverá recolhê-las nos prazos que o Tribunal de Justiça determinar ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

VII. A penalidade de multa, que poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, e a sua cobrança, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

§2º. O impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios será graduado pelos seguintes prazos:

I. 6 (seis) meses, nos casos de:

- a. Aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o CONTRATADO tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;
- b. Alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria/materiais fornecidos.

II. 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução do objeto, do serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens.

III. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

- a. Entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
- b. Paralisação de serviço ou do fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;
- c. Praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;
- d. Sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
- e. Recusar a retirada da nota de empenho ou assinatura do contrato no prazo estabelecido, sem justa causa.

§3º. O fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal ou Municípios, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

§4º. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 32/42

enumerados nos incisos I a IX do art. 137; inciso I e § 1º do art. 138; e incisos, alíneas e parágrafos do art. 139, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

13. DO FATURAMENTO

- 13.1. A Contratada deverá emitir a fatura/nota fiscal em nome do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.
- 13.2. Nas operações de prestação de serviço sujeita à incidência de ICMS, a Contratada deverá consignar no campo de informações gerais da fatura/nota fiscal, o número da inscrição do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás – TJGO, junto ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ 02.292.266/0001-80).

14. DO PAGAMENTO

14.1. Dos serviços de Sustentação - Itens 1 e 3

- 14.1.1. Terminado o mês de execução dos serviços, a Contratada enviará ao TJGO, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte, o Relatório de Acompanhamento de Atendimento, com o histórico dos chamados realizados no mês anterior, separados por sistema, para fins de apuração do cumprimento das obrigações constituídas e verificação da existência de possíveis glosas e multas referentes aos serviços contratados.
- 14.1.2. Caso concorde com os termos do Relatório de Acompanhamento de Atendimento, o TJGO atestará a conformidade do documento em relação aos controles internos mantidos pela gestão contratual e autorizará a emissão da fatura/nota fiscal pela Contratada.
- 14.1.3. Em caso de discordância em relação ao Relatório de Acompanhamento de Atendimento, o TJGO apresentará o Relatório de Contestação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, em que indicará cada item de sua discordância e o valor final que entender adequado, de acordo com indicadores dispostos no subitem 5.6.7.17 deste Termo de Referência.
- 14.1.4. A Contratada apresentará, no prazo de até 3 (três) dias úteis, o aceite ou a impugnação do respectivo Relatório de Contestação.
- 14.1.5. No caso de aceitação do conteúdo disposto no Relatório de Contestação, a Contratada deverá emitir a respectiva fatura/nota fiscal.
- 14.1.6. A análise da contestação da impugnação, caso haja, será realizada em autos apartados.
- 14.1.7. Caso tenha ocorrido discussão sobre os valores finais dos serviços executados e a Contratada tenha direito à complementação, deverá ser apresentada uma nova fatura/nota fiscal complementar, cuja liquidação e pagamento serão efetuados nos mesmos prazos previstos neste Termo de Referência.
- 14.1.8. O pagamento mensal referente aos serviços de Manutenção e Suporte Técnico da Solução será efetuado em até 30 (trinta) dias consecutivos,

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 33/42

contados a partir da apresentação da fatura/nota fiscal do mês anterior, juntamente com o atestado do Gestor do Contrato da efetiva e tempestiva prestação de serviço, desde que a documentação da Contratada esteja regularizada. Se a fatura/nota fiscal não for apresentada ou a documentação não esteja regularizada, a contagem dar-se-á somente a partir da apresentação de todos os documentos necessários à liquidação.

14.2. Dos serviço de Manutenção Evolutiva de Inovação - Item 2

- 14.2.1. O pagamento à CONTRATADA será por eventos realizados e terá por base as Ordens de Serviços (OS's) concluídas dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o 1º e o último dia aferido no período de execução.
 - 14.2.1.1. Os valores relativos ao à Manutenção Evolutiva de Inovação serão pagos de acordo com a demanda efetiva do CONTRATANTE, empregando-se a métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST), descrita acima.
- 14.2.2. Ao término do evento, em no máximo 15 (quinze) dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório de fechamento, relacionando as O.S. ou parcelas remuneráveis de O.S. concluídas no período de aferição. Para cada OS, deverão ser indicados os níveis de serviços aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato.
- 14.2.3. O TJGO tem prazo de 5(cinco) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das OS's executadas.
- 14.2.4. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Gestor do Contrato analisará juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o TJGO terá novo prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisá-lo.
- 14.2.5. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida, após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte do TJGO e de acordo com o prazo previsto na cláusula de pagamento do contrato, bem como deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pela CONTRATADA. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

14.3. Dos Treinamentos - Item 4

- 14.3.1. Os pagamentos referentes aos treinamentos da Solução serão efetuados da

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 34/42

seguinte forma: em até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir da apresentação da fatura-nota fiscal da respectiva Etapa de treinamento, com o devido Termo de aceite do Gestor do Contrato.

- 14.4. A fatura/nota fiscal, uma vez certificada pelo Gestor do Contrato, será paga mediante depósito bancário na conta corrente indicada pela Contratada em sua Proposta de Preços Detalhada.
- 14.5. Se a fatura/nota fiscal for apresentada em desacordo ao contratado e/ou com irregularidades, ou ainda se a documentação da empresa estiver irregular, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias à sua regularização formal, não implicando qualquer ônus para o TJGO.
- 14.6. Se a CONTRATADA utilizar nota fiscal eletrônica, deverá enviar os arquivos digitais em formato XML da NF-e para o Tribunal, por e-mail ou por meio de um sistema específico, seguindo as orientações do Gestor e/ou Fiscal do Contrato.
- 14.7. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer de suas obrigações, não podendo este fato ensejar direito de reajuste de preços ou de atualização monetária.
- 14.8. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TJGO, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da fatura/nota fiscal serão calculados mediante apresentação de fatura/nota fiscal própria - por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = i/365$	$I = (6/100)/365$	$I = 0,00016438$
-------------	-------------------	------------------

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%

Wanessa Oliveira Alves
Diretora de Recursos Humanos

Tatiana Rodrigues Ferreira
Diretoria Administrativa

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 35/42

ANEXO I

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira - DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

- **INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- **INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- **CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 36/42

escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta - DOS LIMITES DO SIGILO

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

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 37/42

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

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

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

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

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

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

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

Cláusula Sexta - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima - DAS PENALIDADES

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 38/42

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Lei nº. 14.133/2021.

Cláusula Oitava - DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto - Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I - O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

IV - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 39/42

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

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

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

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona - DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De acordo.

CONTRATANTE

CONTRATADA

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
<Qualificação>

Testemunhas

<Nome>
<Qualificação>

<Nome>
<Qualificação>

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 40/42

ANEXO II
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matrícula:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contratante.

Goiânia, _____ de _____ de _____

Assinatura de Ciência dos Funcionários da Contratada

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

<Nome>
Matrícula: <Matrícula>

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 41/42

ANEXO III
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

2. PRAZO PARA EXECUÇÃO

Data de início	Data de término

3. SERVIÇOS/PRODUTOS EXIGIDOS

Item	Descrição do serviço/produto	Data de Conclusão	Horas
1			
2			
TOTAL			

4. CUSTOS

Descrição do Perfil	Valor H/h (R\$)	Qtd. Horas	Total (R\$)
TOTAL			

5. PARTICIPANTES

Nome	Papel	E-mail	Telefone

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 006	Código/Versão: NCA-004	Página: 42/42

6. ANEXOS

Documento	Identificação

Goiânia - GO, ____ de _____ de ____.

_____	_____
Fiscal da área técnica	Gestor do Contrato

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 681859193179 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202212000376057 (Evento nº 53)

ALINI SOUZA MEIRELIS

ANALISTA JUDICIÁRIO

DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 12:21

POLLYANA MORAES RODRIGUES BARBOSA

ASSESSOR(A) DA DIRETORIA FINANCEIRA

DIVISÃO DE CONTRATOS E PROGRAMAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 12:12

GLAUCO CINTRA PARREIRA

ANALISTA JUDICIÁRIO

NUCLEO DE CONTROLE DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES - NCCA

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 12:20

SAMPAHIO ALMEIDA MARTINS DAMACENO

ANALISTA JUDICIÁRIO

NUCLEO DE CONTROLE DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES - NCCA

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 12:32

LUIZ FERNANDO DA SILVA GOMES

ASSISTENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

ASSESSORIA DE PADRONIZAÇÃO DE TERMOS DE REFERÊNCIA

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 12:08

TATIANA RODRIGUES FERREIRA

DIRETOR(A) ADMINISTRATIVO(A)

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Assinatura CONFIRMADA em 26/05/2023 às 14:04

WANEISSA OLIVEIRA ALVES

DIRETOR(A) DE RECURSOS HUMANOS

DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS

Assinatura CONFIRMADA em 29/05/2023 às 09:36

