

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 12/2025

Processo nº 2025-90

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada no Sistema de Automação da Justiça – SAJ, voltado a gestão de processos judiciais físicos e digitais de primeira (SAJ/PG5) e de segunda (SAJ/SG5) instâncias, para prestação de serviços relacionados aos módulos licenciados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre, na manutenção e suporte técnico, garantindo a continuidade da prestação jurisdicional. Abaixo, segue tabela com os itens e suas quantidades, demais detalhes encontram-se pormenorizados no ETP (Estudo Técnico Preliminar).

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Sustentação - SAJ	Mês	24		
2	Serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional (GETF)		24		
3	Serviço de Criação e Instalação de Ambientes		24		
4	Serviço de Suporte Técnico Personalizado		24		
5	Serviço de Desenvolvimento e Outros Sob Demanda (200 pontos de função)		24		
		Ponto de Função	250		
				TOTAL	

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura, prorrogável por até 5 anos, na forma do artigo 106 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. O fornecimento de bens é enquadrado como continuado tendo em vista que seu uso ser essencial para a manutenção da atividade administrativa, sendo de necessidade permanente, conforme Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.6. Da descrição dos Requisitos:

1.6.1. Compatibilidade com a infraestrutura do TJAC;

1.6.2. Atendimento aos padrões de segurança da informação;

- 1.6.3. Garantia de continuidade operacional com SLAs definidos;
- 1.6.4. Cumprimento das normativas do CNJ e da LGPD;
- 1.6.5. Implementação de soluções de alta disponibilidade e contingência.

1.7. Do Escopo dos Serviços:

- 1.7.1. Suporte técnico especializado 24/7 para resolução de incidentes;
- 1.7.2. Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva do sistema;
- 1.7.3. Atualização de versões e aplicação de patches de segurança;
- 1.7.4. Treinamento e capacitação dos servidores e técnicos do TJAC;
- 1.7.5. Monitoramento contínuo da integridade e desempenho do sistema;
- 1.7.6. Suporte para integração com outros sistemas do TJAC;
- 1.7.7. Elaboração de relatórios de atendimento e desempenho.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual [ANO], conforme detalhamento a seguir:
 - I) ID PCA no PNCP: 04034872000121-0-000006/2025;
 - II) Data de publicação no PNCP: 01/02/2025;
 - III) Id do item no PCA: 6;
 - IV) Classe/Grupo: 491 - SERVIÇOS DE PROCESSAMENTOS DE DADOS - PESSOA JURÍDICA;

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

- 4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:
 - 4.1.1. Eficiência Energética e Economia Circular: na projeção do produto, deve-se considerar a eficiência energética, a desmaterialização, a facilidade de manutenção e a reciclabilidade. Além disso, é importante a promoção da reutilização de equipamentos, aproveitando peças sobressalentes e reciclagem de recursos, contribuindo para a economia circular.

Subcontratação:

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação:

4.3. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**Condições de Entrega**

5.1. O prazo máximo para entrega das licenças será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato

5.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3. As licenças deverão ser entregues na Diretoria de Tecnologia da Informação - DITEC localizado no endereço Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde, CEP: 69.915-631 - Rio Branco-AC.

5.4. Definições Gerais

5.4.1 Para os fins dispostos neste termo de referência, entende-se como:

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

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

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

5.4.1.4 Usuário Interno: magistrados, servidores, estagiários, voluntários e funcionários a serviço do Poder Judiciário do Estado do Acre.

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

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

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

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

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

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

5.4.2. Ambiente operacional do sistema

5.4.2.1 O TJAC disponibilizará a infraestrutura local ou em nuvem, incluindo instalação e manutenção do sistema

operacional e banco de dados, necessária para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais será responsável pela administração, equipamentos (hardware), configurações (software) bem como assuntos relacionados à segurança, rede e à governança.

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

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

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

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

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

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

5.4.2.4 A CONTRATADA deverá fornecer documentação referente à topologia da Arquitetura do SAJ quando for solicitado pelo TJAC.

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

5.4.3 Condições de acesso ao ambiente de produção do TJAC

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

5.4.3.1.1 A relação de funcionários que poderão acessar o ambiente do TJAC deverá ser atualizada mensalmente pela CONTRATADA;

5.4.3.1.2 A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao TJAC em caso de desligamento de funcionários que tenham acesso ao ambiente do TJAC;

5.4.3.1.3 A CONTRATADA poderá a qualquer tempo solicitar o acesso para novo funcionário;

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

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

5.4.3.4 O TJAC poderá autorizar, à CONTRATADA, acesso ao ambiente computacional com nível de acesso, prazo e

critérios pré-estabelecidos, de acordo com processo vigente de acesso do TJAC.

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

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

5.4.3.7 A CONTRATADA deverá submeter-se à Política de Segurança da Informação definida pelo TJAC, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.

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

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

5.4.4 Local de execução dos serviços

5.4.4.1 Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços serão realizados de forma remota, a partir da sede ou unidades da CONTRATADA, excetuando-se as atividades tipicamente presenciais que serão realizadas na cidade do Rio Branco/AC, em que a CONTRATADA alocará profissionais nas dependências do TJAC.

5.4.5 Horário padrão para prestação dos serviços

5.4.5.1 Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 18h00min, horário oficial de Rio Branco/AC, em que haja expediente no TJAC, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Termo de Referência.

5.4.5.1.1 Será considerado como excepcional o horário compreendido em finais de semana e feriados nacionais ou estaduais e dias sem expediente no TJAC, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 20h01min às 7h59min do dia seguinte.

5.4.6 Abertura dos chamados

5.4.6.1 A CONTRATADA disponibilizará ferramenta de “Portal do Cliente” para abertura e acompanhamento dos chamados dos serviços deste Termo de Referência, conforme descrição do Anexo III, que trata da gestão dos chamados.

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

5.4.6.1.2 As atividades previstas neste termo de referência deverão ser acompanhadas pela abertura de chamados técnicos, sendo a CONTRATADA responsável por garantir a abertura desses chamados nos casos em que promover ações proativas para garantia da operação;

5.4.6.1.3 O TJAC poderá questionar os chamados abertos, solicitando esclarecimentos à CONTRATADA, a qual deverá providenciá-los em até 3 dias úteis.

5.4.7 DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - CÔMPUTO DOS PRAZOS

5.4.7.1 Nos chamados abertos no horário padrão estabelecido na cláusula 2.5, o prazo iniciará no momento da abertura do chamado, sem quaisquer interrupções.

5.4.7.2 Nos chamados abertos fora do horário padrão estabelecido na cláusula 2.5, o prazo iniciará a partir do início do horário padrão do dia seguinte.

5.4.8 Para todos os níveis de severidade, caso a solução demande tempo superior ao contratado, a CONTRATADA poderá solicitar ao TJAC novo prazo, justificando a solicitação.

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

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

5.4.9 Níveis mínimos de serviços

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

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

5.5. Da Sustentação

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

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

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

5.5.1.3 Suporte à equipe técnica do TJAC, abarcando:

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

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

5.5.1.3.3 Orientação sobre configurações do SAJ que não disponham de interface específica para utilização pelo TJAC.

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

5.5.2 Do acompanhamento da operação

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

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

5.5.2.3 A CONTRATADA poderá executar as atividades de acompanhamento da operação e apoio técnico à infraestrutura de forma presencial, nas unidades do TJAC, nos casos em que identifique essa necessidade.

5.5.2.4 O acompanhamento da operação deverá compreender:

5.5.2.4.1 Monitoramento dos ambientes de produção;

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

5.5.2.4.3 Instalação, configuração e orientação quanto às características e funcionamento de servidores, serviços, bases de dados e demais componentes necessários ao funcionamento do SAJ;

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

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

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

5.5.2.6 A CONTRATADA deverá acionar o TJAC quando a solução do incidente ou problema depender de intervenção da equipe técnica deste.

5.5.3 Da manutenção corretiva

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

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

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

5.5.3.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar versões de correções no seguintes casos e prazos:

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

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

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

5.5.3.5 Para a correção de problemas que são fonte de geração de incidentes, fica a cargo da CONTRATADA fazer a gestão dos Problemas e liberar versões nas datas autorizadas pelo TJAC.

5.5.3.6 As versões deverão ser disponibilizadas em ambiente de produção do TJAC, devidamente homologadas.

5.5.3.7 O chamado será considerado como atendido quando a versão de correção for disponibilizada para todo Estado, nos termos do item 5.4.3.4.

5.5.3.7.1 A CONTRATADA poderá disponibilizar as versões a um número delimitado de usuários internos, para posterior expansão a todo Estado, desde que haja prévia anuência do TJAC, bem como cronograma de instalação. Neste caso o atendimento ficará em pausa, aguardando aceite final até que a versão seja disponibilizada a todos os usuários do Estado.

5.5.4 Dos chamados

5.5.4.1 Os chamados abertos pelos usuários internos serão originados, acompanhados e encerrados por meio de ferramenta do TJAC, devidamente integrada com a Central de Atendimento da CONTRATADA.

5.5.4.2 São considerados chamados urgentes:

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

5.5.4.2.2 Da decretação de prisão preventiva ou temporária;

5.5.4.2.3 Dos pedidos de concessão de liberdade provisória;

- 5.5.4.2.4 Dos pedidos de habeas corpus;
- 5.5.4.2.5 Da expedição de alvará de soltura em sede de progressões de regime ou cumprimento de pena;
- 5.5.4.2.6 Da medida liminar em dissídio coletivo de greve;
- 5.5.4.2.7 Das liminares em mandado de segurança ou sua cassação;
- 5.5.4.2.8 De busca e apreensão de pessoas;
- 5.5.4.2.9 De medida cautelar ou tutela de urgência, de natureza cível ou criminal, desde que possa resultar risco de grave prejuízo ou de difícil reparação.
- 5.5.4.3 São considerados chamados prioritários, os quais terão prioridade no atendimento dentro de suas respectivas severidades:
- 5.5.4.3.1 Incidentes nos quais a pessoa que figure como parte ou interessado com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos ou portadora de doença grave, assim compreendida qualquer das enumeradas no art. 6º, inciso XIV, da Lei no 7.713, de 22 de dezembro de 1988;
- 5.5.4.3.2 Aqueles regulados pela Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);
- 5.5.4.3.3 Vítimas de violência doméstica;
- 5.5.4.3.4 Vítimas, testemunhas e acusados sob proteção do Estado (Leis 9.807/99 e 12.483/11).
- 5.5.4.4 As condições para classificação de chamados urgentes e prioritários serão alteradas quando necessário, em decorrência de legislação que defina prioridade na tramitação processual.
- 5.5.4.5 Caso a CONTRATADA necessite de esclarecimentos sobre o chamado aberto, deverá entrar em contato com o usuário interno, alterar o status do chamado para “Aguardando Cliente”, suspendendo o decurso do prazo, que voltará a fluir a partir do recebimento da resposta do usuário interno.
- 5.4.4.5.1 A CONTRATADA deverá realizar 3 (três) tentativas de contato com o usuário interno, em dias subsequentes e horários distintos e registrar as tentativas no histórico do chamado. Caso a CONTRATADA não obtenha êxito, o chamado deverá ser encaminhado para aceite final.
- 5.4.4.6 Após 30 (trinta) dias sem retorno, os chamados nas situações: “Aguardando Aceite Final” e “Aguardando STI” serão encerrados automaticamente.
- 5.5.4.7 Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte ou manutenção corretiva não seja relativo ao objeto contratual (exemplo: rede do TJAC indisponível), solicitará formalmente ao TJAC o cancelamento do chamado, apresentando justificativa.
- 5.5.4.8 Caso a CONTRATADA constate que a classificação do chamado não esteja adequada com relação a severidades previstas neste Termo de Referência poderá reclassificá-lo para a severidade correta registrando na ferramenta o motivo da reclassificação comunicando o usuário que abriu o chamado e o Fiscal do Contrato.

5.6. Dos prazos

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

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

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

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

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

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

5.6.5.5.1 O aceite da solução de contorno autorizará a CONTRATADA a recategorização da severidade média para a baixa;

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

5.6.5.6 Orientação sobre a utilização do sistema: atendimento às dúvidas do usuário interno do TJAC sobre as características e a utilização do Sistema, a configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu funcionamento de acordo com a especificação;

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

5.6.6 Da documentação comprobatória

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

5.6.6.1.1 O número do chamado;

5.6.6.1.2 Tipo do chamado;

5.6.6.1.3 A data e o horário de abertura do chamado;

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

5.6.6.1.5 A data e o horário de entrega da solução;

5.6.6.1.6 A data e o horário do aceite;

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

5.7. Da Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

5.7.1 O serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional compreende:

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

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

- 5.7.1.1.2 O TJAC aceitará a justificativa técnica de impossibilidade de atualização do SAJ quando caracterizada a descontinuidade de suporte pelo respectivo fornecedor do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), servidores de aplicação e softwares básicos (browsers, sistemas operacionais, etc.).
- 5.7.1.1.3 O Anexo IV, contendo o ambiente computacional homologado para o sistema SAJ, deverá ser atualizado pela CONTRATADA a cada nova versão que contenha atualizações na plataforma tecnológica ou periféricos, com exceção dos previstos no item 4.1.1.1.
- 5.7.1.2 Aperfeiçoamento que a CONTRATADA venha a promover na arquitetura atual do SAJ, decorrente de estudos empreendidos por iniciativa de suas equipes de pesquisa e desenvolvimento, incluem-se:
- 5.7.1.2.1 Disponibilização ao TJAC das melhorias de requisitos não funcionais e funcionais implementados no SAJ, tais como frameworks, padrões de construção e usabilidade, mas não limitados a estes, sobre os quais é desenvolvido.
- 5.7.1.2.2 Adaptação no software para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo. Essas mudanças podem ser em função da criação de uma nova plataforma de hardware, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o software consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao software.
- 5.7.1.2.3 Melhorias na qualidade do software, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação.
- 5.7.1.2.4 Alterações no software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. A manutenção preventiva parte de uma observação reconhecida pela CONTRATADA sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no software, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer.
- 5.7.1.3 O recebimento de novos desenvolvimentos implementados e agregados por iniciativa da CONTRATADA e/ou demandados por seus clientes, nos módulos contratados pelo TJAC.
- 5.7.1.3.1 Os novos desenvolvimentos a serem entregue ao TJAC deverão considerar:
- 5.7.1.3.1.1 Análise e parametrização do Sistema SAJ para funcionamento das implementações recebidas;
- 5.7.1.3.1.2 Testes e homologação visando pleno funcionamento das implementações recebidas;
- 5.7.1.3.1.3 Adequação do Sistema SAJ quando o TJAC recusar o recebimento das implementações demandas por outros clientes ou por iniciativa própria da CONTRATADA, de forma a garantir que estas implementações não gerem impactos nas funcionalidades em produção do ambiente do TJAC.
- 5.7.1.3.2 A CONTRATADA deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para manifestação do TJAC;
- 5.7.1.3.3 Após o recebimento da ERS, o TJAC se manifestará no prazo de até 10 (dez) dias úteis sobre o aceite ou a recusa da implementação;
- 5.7.1.3.3.1 Caso o TJAC aceite estas novas implementações, a CONTRATADA deverá realizar todas as parametrizações e adequações no Sistema SAJ para pleno funcionamento em produção no ambiente do TJAC;
- 5.7.1.3.3.2 Caso o TJAC discorde da proposição de novas implementações ou alterações dos requisitos funcionais previstas na ERS, poderá propor alterações ou customizações à CONTRATADA. Nestes casos, somente para as alterações solicitadas pelo TJAC poderão incidir de custos, conforme fluxo de atendimento estabelecido no Serviço de Desenvolvimento Sob Demanda;
- 5.7.1.3.3.3 Caso o TJAC recuse as implementações previstas na ERS, a CONTRATADA deverá adequar o sistema SAJ, assegurando que não haverá impactos ou modificações nas funcionalidades em produção no ambiente do TJAC.
- 5.7.1.3.4 A entrega da demanda, cuja ERS foi aceita pelo TJAC, dependerá da priorização do cliente demandante, independentemente se houve ou não pedidos de alteração na demanda original;
- 5.7.2 O serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional se dará de forma continuada, contemplando:
- 5.7.2.1 Implementação no SAJ de novos algoritmos de hash e cifragem, sempre que os utilizados sejam declarados inadequados, não recomendados ou vulneráveis pela academia e/ou instituições de referência na área de segurança digital.
- 5.7.2.2 Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões do SAJ, quando houver mudança que implique tal

necessidade.

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

5.7.2.4 Adequação e homologação do SAJ para funcionamento com novas versões dos navegadores de internet (browsers).

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

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

5.7.2.5.1.1 O TJAC enviará o exemplar do periférico que será avaliado pela CONTRATADA, munido de todos os manuais de funcionamento e softwares de instalação.

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

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

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

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

5.7.4.1 Uma vez solicitado pelo TJAC, a CONTRATADA deverá realizar a análise de viabilidade técnica para implementação da solicitação, incluindo a avaliação de compatibilidade de componentes utilizados pelos frameworks do SAJ.

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

5.7.5 Prazos de solução

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

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

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

5.7.6 Documentação comprobatória

5.7.6.1 A CONTRATADA deverá fornecer, a cada ciclo de versão, relatório, em formato de planilha eletrônica, contendo o

descritivo das atividades executadas no serviço de Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional, incluindo os chamados abertos pelo TJAC e as demandas de iniciativa própria da CONTRATADA.

5.8. Desenvolvimento e Outros Serviços Sob Demanda

5.8.1 Entende-se como Desenvolvimento e Outros Serviços Sob Demanda as atividades que impliquem em modificações nos requisitos funcionais do Sistema SAJ, demandadas pelo TJAC, com a adição de novas funcionalidades, alteração naquelas já existentes ou desenvolvimento de integrações, bem como a execução de outros serviços mensurados em horas;

5.8.2 O serviço terá um quantitativo previsto de 120 (cento e vinte) pontos de função, para o período de 12 (doze) meses.

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

5.8.3.1 alterações e implementações de novas funcionalidades, ou adequações em geral do sistema;

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

5.8.3.3 Pontos de função excedentes, verificados após o aceite da Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF) da versão do Sistema SAJ;

5.8.3.4 Desenvolvimento de funcionalidades em caráter excepcional;

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

5.8.3.5 Adequação ou customização das demandas especificadas nas ERS dos demais clientes da CONTRATADA;

5.8.3.5.1 A CONTRATADA deverá, após a aprovação da Especificação de Requisitos do Sistema (ERS) pelo cliente demandante, disponibilizar para análise do TJAC;

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

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

5.8.4 Condições gerais para o desenvolvimento sob demanda:

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

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

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

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

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

5.8.4.2.4 Todos os artefatos utilizados para a Contagem em Pontos de Função devem ser disponibilizados pela CONTRATADA para que o TJAC possa apurar detalhadamente os cálculos realizados;

5.8.4.2.5 Os itens não passíveis de mensuração pela métrica de APF terão observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.8.4.2.6 Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela CONTRATADA e a contagem apurada pelo TJAC, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica;

5.8.4.2.6.1 Caso a justificativa não seja aceita, TJAC e CONTRATADA deverão buscar um entendimento, visando chegar a uma contagem considerada correta por ambas as partes.

5.8.4.2.7 As atividades mensuradas exclusivamente em pontos de função serão subdivididas nas fases: especificação de

requisitos, implementação, homologação e implantação, cujo esforço das macroatividades do projeto está distribuído conforme a tabela a seguir:

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

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

5.8.5.1 Registro dos chamados

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

5.8.5.1.1.1 O TJAC poderá solicitar à CONTRATADA a elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR) através de horas, sendo para tanto, utilizado o Serviço de Apoio Técnico à Solução.

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

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

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

5.8.5.2.1 O TJAC poderá priorizar até o limite máximo de 20 (vinte) chamados simultâneos. Na medida em que o TJAC for realizando o aceite das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) ou o cancelamento da Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), poderá priorizar novos chamados.

5.8.5.3 Estimativa Preliminar de Demanda (EPD)

5.8.5.3.1 A partir da priorização do chamado pelo TJAC, a CONTRATADA deverá elaborar, com base no Documento Inicial de Requisitos (DIR), em até 10 (dez) dias úteis, a Estimativa Preliminar de Demanda (EPD), contendo o resumo básico de conteúdo e dimensionamento estimativo da demanda ou emitirá parecer de inviabilidade técnica;

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

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

5.8.5.3.1.2.1 Na ocorrência de alterações ou inclusões que modifiquem o escopo do pedido inicial apresentado na EPD, a

CONTRATADA deverá apresentar as alterações e eventual pedido de dilação de prazo;

5.8.5.3.1.2.2 Em caso de necessidade de nova validação da EPD os prazos conferidos ao TJAC e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

5.8.5.4 Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)

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

5.8.5.4.2 O TJAC poderá priorizar até o limite máximo de 20 (vinte) EPDs simultâneas. Na medida em que o TJAC for realizando o aceite ou cancelamento das Especificações de Requisitos do Sistema (ERS), poderá priorizar novos EPDs.

5.8.5.4.3 A CONTRATADA deverá entregar a ERS, a partir da priorização da EPD pelo TJAC, conforme prazo em dias úteis previsto na tabela a seguir:

Tamanho da demanda	Entrega da ERS
Até 20 PF	9 dias
De 21 PF a 30 PF	14 dias
De 31 PF a 40 PF	18 dias
De 41 PF a 50 PF	23 dias
De 51 PF a 60 PF	27 dias
De 61 PF a 70 PF	32 dias
De 71 PF a 100 PF	33 dias

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

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

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

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

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

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

5.8.5.4.5.3 Nestes casos, o eventual cancelamento da elaboração da ERS não implicará qualquer custo para o TJAC;

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

5.8.5.4.6 O TJAC, de posse da ERS, analisará a necessidade de complementação ou aceite do conteúdo;

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

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

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

5.8.5.4.6.2.2 Em caso de necessidade de nova validação da ERS os prazos conferidos ao TJAC e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

5.8.5.5 Planilha de Contagem de Pontos de Função (PPF)

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

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

5.8.5.5.1.2 Em caso de necessidade de nova validação, os prazos conferidos ao TJAC e à CONTRATADA serão repetidos até a validação final do artefato.

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

5.8.5.6 Definição do escopo da versão

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

5.8.5.6.1.1 O TJAC fará jus ao pagamento do valor correspondente ao quantitativo de Pontos de Função (PF) vinculado às Especificações de Requisitos do Sistema (ERS) das demandas aprovadas e priorizadas pelo TJAC no próximo ciclo evolutivo. Este valor representa 25% (vinte e cinco por cento) do esforço do desenvolvimento da demanda, sendo que o restante do valor será pago após a entrega da demanda, devidamente homologada, e após o aceite da Contagem Definitiva de Pontos de Função (PF) e das evidências pelo TJAC, conforme previsto nos itens 18.11 e 18.12;

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

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

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

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

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

5.8.5.6.4.2 Caso a ERS não seja passível de implementação ou incompatível com a versão do Sistema SAJ, a CONTRATADA solicitará autorização ao TJAC para proceder com o cancelamento da ERS, sendo este considerado encerrado.

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

5.8.5.7 Desenvolvimento e Instalação da versão

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

5.8.5.7.1.1 O prazo mencionado neste item será encerrado na data em que a CONTRATADA solicitar autorização ao TJAC, acompanhado do Relatório de Atualização de Versão (RAV) e Relatório de Homologação de Versão (RXH) para instalação da versão no ambiente de homologação do TJAC;

5.8.5.7.1.1.1 Caso a CONTRATADA não solicite autorização para instalação no ambiente de homologação, o tempo adicional para execução desta tarefa será contabilizado como tempo extrapolado no desenvolvimento da versão.

5.8.5.7.2 A CONTRATADA deverá comunicar ao TJAC quando a versão estiver instalada em ambiente de homologação do TJAC;

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

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

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

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

5.8.5.7.3.3 Caso a CONTRATADA, no momento da implementação da demanda priorizada, identifique alteração do nível de complexidade durante o desenvolvimento, devidamente registrado segundo critérios do Roteiro de Métricas do SISP na sua versão mais atual e também baseado no (Counting Practices Manual - CPM) publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG) na sua versão mais atual, que altere a quantidade de pontos de função da ERS, elevando o saldo, encaminhará as evidências de implementação e Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF) para avaliação do TJAC e, sendo aprovada, fará jus ao pagamento do quantitativo de pontos de função excedentes;

5.8.5.7.3.3.1 Na ocorrência da situação citada no item anterior, o valor do ponto de função excedente ao especificado, será correspondente ao valor contratado;

5.8.5.7.3.3.2 Caso a implementação reduza o quantitativo de Pontos de Função (PF) mensurado inicialmente, o TJAC realizará o pagamento do efetivamente recebido das demandas.

5.8.5.8 Desenvolvimento compartilhado entre os clientes da CONTRATADA

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

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

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

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

5.8.5.8.2 Entende-se como gestão administrativa:

- 5.8.5.8.2.1 Receber a demanda e realizar o estudo de viabilidade técnica;
- 5.8.5.8.2.2 Verificar se a demanda se aplica aos módulos dos clientes optantes;
- 5.8.5.8.2.3 Contatar cliente demandante para solicitação de esclarecimentos adicionais;
- 5.8.5.8.2.4 Controlar os rateios em caso de compartilhamento do desenvolvimento por mais de um cliente;
- 5.8.5.8.2.5 Verificar o saldo de pontos de função de cada contrato, os preços praticados e as condições de pagamento;
- 5.8.5.8.2.6 Elaborar o orçamento e enviar a cada cliente;
- 5.8.5.8.2.7 Controlar se o orçamento foi aprovado ou reprovado;
- 5.8.5.8.2.8 Contatar os clientes optantes para obter o ateste dos serviços;
- 5.8.5.8.2.9 Caso haja possibilidade de entregas parciais, a CONTRATADA deverá entregar conforme o cronograma estabelecido, ou não sendo possível, entregar o total da demanda no prazo estabelecido para conclusão.

5.8.5.9 Homologação da versão do Sistema SAJ

- 5.8.5.9.1 O TJAC terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para homologar a versão disponibilizada, após a instalação da versão em ambiente de homologação;
 - 5.8.5.9.1.1 Na medida em que encontrar erros no Sistema SAJ durante a homologação, o TJAC deverá comunicar, em ferramenta apropriada, para que a CONTRATADA tome ciência do fato e inicie o processo de análise e saneamento dessas falhas;
 - 5.8.5.9.1.1.1 O encaminhamento dos registros de erros não implica na interrupção do prazo de homologação, que continuará a fluir normalmente.
 - 5.8.5.9.1.2 Decorrido o prazo de homologação, equipe de Apoio Técnico à Solução da CONTRATADA apresentará ao TJAC o relatório de homologação da versão, contendo os números dos chamados técnicos abertos para correção de erros;
 - 5.8.5.9.1.2.1 O prazo de homologação será interrompido quando da apresentação do relatório de homologação da versão;
 - 5.8.5.9.1.2.2 O TJAC analisará o relatório de homologação e informará à CONTRATADA o aceite ou rejeite da versão em homologação.
- 5.8.5.9.2 A partir da data do rejeite da versão pelo TJAC, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos para corrigir os erros apontados;
 - 5.8.5.9.2.1 O prazo de correção será interrompido quando a CONTRATADA solicitar a autorização ao TJAC para instalação da versão de correção em ambiente de homologação do TJAC;
- 5.8.5.9.3 As atividades de homologação e de correção da CONTRATADA serão repetidas até que ocorra o aceite da versão pelo TJAC ou se esgote o prazo previsto para a homologação da versão, que poderá se estender por até 90 (noventa) dias corridos, a partir da data do início da homologação da primeira versão do respectivo ciclo evolutivo instalada no ambiente de homologação;
 - 5.8.5.9.3.1 Caso a versão, após os 90 (noventa) dias corridos, ainda contenha erros, o TJAC poderá optar por instalar a versão no ambiente de produção com ressalvas, abrindo os chamados de correção para serem tratados pelo Serviço de Suporte ou rejeitar a versão por completo, validando os itens no próximo ciclo de desenvolvimento, sem o prejuízo das penalidades contratuais.
- 5.8.5.9.4 O aceite da versão do Sistema SAJ caracterizará o encerramento da fase de homologação e a CONTRATADA deverá solicitar a autorização do TJAC para instalação da versão no ambiente de produção do TJAC.
- 5.8.5.10 Prazos para atendimento dos chamados
 - 5.8.5.10.1 Para cada fase do desenvolvimento sob demanda deverão ser gerados artefatos que comprovem o início e término de determinada atividade, conforme tabela abaixo:

Fase	Descrição da Atividade	Artefatos de Entrada	Início do Prazo	Artefatos de Saída	Término do Prazo
Especificação de negócio	Elaboração do Documento Inicial de Requisitos (DIR)	Chamado Técnico	N/A	Documento Inicial de Requisitos (DIR)	03 (três) dias úteis, a contar da finalização do levantamento inicial de requisitos
Especificação de Requisitos	Estimativa Preliminar da Demanda (EPD)	Chamado Técnico com DIR	Após Priorização do DIR	Estimativa Preliminar de Demanda (EPD) ou Parecer de inviabilidade	15 (quinze) dias úteis
	Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)	EPD Aprovada	Após Priorização da EPD	Especificação de Requisitos do Sistema (ERS)	Prazo definido no item 5.5.4.3 deste Termo de Referência
				Planilha de Contagem Detalhada Inicial de PF	10 (dez) dias úteis contados do aceite da ERS
Implementação	Desenvolvimento da versão	ERS Priorizada do <i>backlog</i> de demandas aprovadas	Conforme calendário dos ciclos evolutivos	Solicitação de autorização para instalação da versão e Relatório de Atualização de Versão (RAV)	90 (noventa) dias corridos
Homologação	Homologação da versão pelo TJAC e/ou pela equipe de Apoio Técnico à Solução da CONTRATADA	Versão instalada em Ambiente de Homologação	Após a instalação da versão em ambiente de homologação	Relatório de Homologação de Versão/ Raio-X (RXH)	15 (quinze) dias corridos
		Roteiro de Homologação de Versão (RHV)			
		Relatório de Atualização de Versão (RAV)			
Correção dos erros de Homologação	Correção dos erros da versão identificados em homologação	Número do chamado aberto para correção	A partir da data do rejeite da versão pelo TJAC	Solicitação de autorização para instalação da versão e Relatório de Atualização de Versão (RAV)	15 (quinze) dias corridos

Fase	Descrição da Atividade	Artefatos de Entrada	Início do Prazo	Artefatos de Saída	Término do Prazo
Validação da Contagem Definitiva de Ponto de Função	Validar da Contagem Definitiva de Pontos de Função	Planilha de Contagem Definitiva de Pontos de Função (PPF) e Relatório de Evidências de Implementação (REI) e Modelo de Dados (MOD)	A partir da disponibilização dos artefatos de entrada pela CONTRATADA	Aceite da Contagem Definitiva de Pontos de Função	Até 25 (vinte e cinco) dias úteis

5.8.5.11 Alteração do escopo da versão em desenvolvimento

5.8.5.11.1 Nos casos em que o TJAC solicitar a implementação de novos requisitos ou alteração daqueles já existentes em uma demanda priorizada, durante o desenvolvimento da versão, caberá à CONTRATADA avaliar a viabilidade da solicitação;

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

5.8.5.11.3 As novas funcionalidades desenvolvidas serão automaticamente incorporadas aos serviços de caráter continuados prestados ao TJAC.

5.8.6 Atividades não mensuradas em pontos de função

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

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

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

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

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

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

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

- 5.8.6.2.2 Preparação, execução, acompanhamento e avaliação das atividades de migração de dados: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de migração de dados do SAJ;
- 5.8.6.2.3 Especificação de negócio: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de elaboração do documento inicial de requisitos (DIR);
- 5.8.6.2.4 Reuniões presenciais com especialista de negócio: as atividades especializadas com o objetivo de acompanhar o TJAC nas definições relativas às regras de negócio e definição de novos fluxos do SAJ;
- 5.8.6.2.5 Capacitação presencial relativa à utilização do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de atualização ou repasse de conhecimento aos usuários na utilização do Sistema, realizada por consultores da CONTRATADA;
- 5.8.6.2.6 Implantação do Sistema: as atividades especializadas com o objetivo de implantar o Sistema em novas unidades criadas pelo TJAC;
- 5.8.6.2.7 Instalação, configuração e homologação: as atividades especializadas, sob forma remota, com o objetivo de instalar, configurar e homologar novos módulos do sistema SAJ;
- 5.8.6.2.8 Outras atividades, incluindo consultoria: atividades especializadas, sob forma remota ou presencial, executadas com o objetivo de executar atividades relacionadas ao SAJ.

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

- 5.8.6.3.1 O serviço se inicia a partir do cadastramento do chamado pelo TJAC, contendo detalhamento do serviço solicitado;
- 5.8.6.3.1.1 O prazo para entrega do orçamento será de até 10 (dez) dias úteis, momento em que a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho Preliminar (PTP), contendo, a descrição sucinta das atividades que serão realizadas, a estimativa de horas técnicas que serão despendidas e o Cronograma de Execução dos serviços;
- 5.8.6.3.1.2 O TJAC avaliará o Plano de Trabalho Preliminar (PTP) apresentado pela CONTRATADA e, se concordar com seus termos, autorizará o serviço, devendo a execução iniciar conforme prazo definido no plano de trabalho preliminar;
- 5.8.6.3.1.3 Caso o TJAC não concorde com o Plano de Trabalho Preliminar apresentado, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizá-los em até 5 (cinco) dias úteis;
- 5.8.6.3.1.4 Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do quantitativo de horas técnicas, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao TJAC, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário;
- 5.8.6.3.1.5 O TJAC emitirá manifestação no prazo de 10 (dez) dias úteis após o recebimento dos relatórios referidos nos itens anteriores.

5.8.7 Cancelamento de Demandas

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

- 5.8.7.1.1 O TJAC poderá cancelar a demanda durante a elaboração da ERS. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido da elaboração da ERS, limitado a 25% do tamanho mínimo estimado na EPD da demanda cancelada.

$$Td\ ERS \times 0,25 \times Ta\ EPD$$

Tp ERS

Em que:

Td ERS = tempo decorrido da elaboração da ERS;

Tp ERS = tempo previsto para elaboração da ERS;

Ta EPD = tamanho mínimo estimado na EPD.

- 5.8.7.1.2 O TJAC poderá cancelar a demanda com a ERS elaborada. Nestes casos, remunerará a CONTRATADA o valor equivalente a 25% do tamanho da demanda;
- 5.8.7.1.3 O TJAC poderá cancelar a demanda durante o curso de desenvolvimento da versão. Nestes casos, remunerará

a CONTRATADA o valor equivalente ao percentual de tempo decorrido do desenvolvimento da versão, sobre o tamanho especificado na ERS da demanda cancelada, limitado a 75% do tamanho da demanda:

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

90

Em que:

Tdv = tempo decorrido da versão;

90 = tempo de desenvolvimento da versão;

Ta ERS= tamanho da demanda.

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

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

5.8.8 Valor do serviço

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

5.8.8.1.1 Esforço correspondente à elaboração da ERS: Soma de 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo estimado de pontos de função para cada demanda aprovada e priorizada pelo TJAC para desenvolvimento no próximo ciclo evolutivo, mensurado na Contagem Detalhada Inicial de Pontos de Função (PPF), a ser pago quando da entrega da ERS correspondente;

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

5.8.8.2 Para os serviços sob demanda que são mensuradas em horas técnicas, o valor a ser pago (VP) será o correspondente ao total de horas técnicas utilizadas na entrega da demanda solicitada convertidas em ponto de função, conforme definido no item 5.6.1.3;

5.8.9 Documentação comprobatória

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

5.8.9.1.1 Número do chamado;

5.8.9.1.2 Descrição do chamado;

5.8.9.1.3 Nome e setor/unidade do usuário solicitante;

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

5.8.9.1.5 Data e o horário de abertura do chamado;

5.8.9.1.6 Data e o horário de conclusão do chamado;

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

5.9. Criação e Instalação de Ambientes

5.9.1 A CONTRATADA deverá fornecer orientações, quando demandada, à necessidade do TJAC para criação ou instalação de novo ambiente operacional para utilização dos sistemas SAJ. Este serviço compreende as seguintes ações:

- 5.9.1.1 Instalação e configuração do software do Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD em uso pelo TJAC;
- 5.9.1.2 Instalação e configuração das atualizações do software do Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD em uso pelo TJAC;
- 5.9.1.3 Instalação, configuração e atualização, sempre que necessário, dos serviços de aplicação SAJ nos respectivos servidores;
- 5.9.1.4 Instalação e configuração dos softwares de apoio do sistema SAJ nos servidores de aplicação e banco de dados;
- 5.9.1.5 Promover migração, quando necessário, dos servidores de aplicação e Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD, motivado por:
 - 5.9.1.5.1 Problemas de hardware;
 - 5.9.1.5.2 Problemas críticos do sistema operacional;
 - 5.9.1.5.3 Necessidades impeditivas do TJAC;
- 5.9.1.6 Criar e configurar bases de dados de teste, populando as tabelas respeitando políticas do TJAC.
- 5.9.1.7 Criar e configurar bases de dados de homologação, populando as tabelas respeitando políticas do TJAC.
- 5.9.1.8 Apoiar a equipe técnica do TJAC e executar, quando identificadas situações que exijam ajustes e otimizações no ambiente operacional, rede, acessibilidade, domínio e grupos de usuários.
- 5.9.1.9 Definir procedimentos, em conjunto com a equipe técnica do TJAC, para a operacionalização de tarefas vinculadas ao ambiente computacional, relacionados ao Sistema SAJ.
- 5.9.1.10 Orientar a equipe técnica do TJAC quanto à estrutura de dados do Sistema SAJ ou construir comandos (scripts) de extração, inserção, eliminação, migração e alteração das informações constantes no banco de dados do Sistema SAJ.

5.10. Dos Níveis Mínimos de Serviço e Redutores

5.10.1 Da Sustentação

- 5.10.1.1 Para cálculo do nível mínimo de serviço de Sustentação será utilizada a fórmula $ANS = 100 - (100 * [(QCAA + QCEA)/QCPP])$, onde QCAA é a quantidade de chamados abertos em atraso no mês, independentemente do mês de referência; QCEA é a quantidade de chamados encerrados com atraso, previstos para o mês de referência; e QCPP é a quantidade de chamados previstos para o mês de referência.
- 5.10.1.2 O índice de qualidade de desempenho da execução para o atendimento dos chamados é de, no mínimo, 90% do cálculo do ANS previsto no item 7.1.1, por medição mensal.
- 5.10.1.3 Caso o índice de qualidade seja inferior ao estipulado no item 7.1.2, será aplicado redutor conforme tabela abaixo, calculado sobre o valor integral mensal do serviço, limitados a 5% em sua totalidade, ou seja, no somatório de todos os redutores aplicados:

Severidade	Redutor de fatura	
	Percentual	Aplicação
Muito Alta	0,25%	Por hora extrapolada
Alta	0,08%	Por hora extrapolada
Média e Baixa, Orientação sobre utilização do sistema, Orientação sobre infraestrutura	0,12%	A cada 1% abaixo do ANS das severidades

- 5.10.1.3.1 O redutor, nos casos das severidades muito alta e alta, será aplicado para todos os chamados, independentemente do índice de qualidade apurado nos termos do item 7.1.1.
- 5.10.1.4 Para cálculo do índice de qualidade do Serviço, que inclui todos as severidades de chamados, será utilizada a fórmula $ANS = (100 * [(QCAA + QCEA)/QCPP])$, onde QCAA é a quantidade de chamados abertos em atraso no mês,

independentemente do mês de referência; QCEA é a quantidade de chamados encerrados com atraso previstos para o mês de referência; e QCPP é a quantidade de chamados previstos para o mês de referência.

5.10.2 Da Garantia de Evolução Tecnológica e Funcional

5.10.2.1 Aplicáveis exclusivamente em ambiente de homologação do TJAC.

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

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

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

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

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

5.10.2.3 Critérios para avaliação das atividades de evolução funcional:

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

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

5.10.2.4.1 O prazo será computado desde a data de priorização da EPD até a entrega efetiva da ERS pela CONTRATADA, descontado o período de análise pelo TJAC;

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

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

5.10.2.5.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

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

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

5.10.2.6.1 O tempo que se passa para que seja realizada a correção, pela CONTRATADA, dos erros detectados durante

a homologação pelo TJAC.

5.10.2.6.1.1 Serão desconsiderados os períodos em que a versão estiver sendo homologada pelo TJAC.

5.10.2.6.2 Aplicação de redutor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) do valor proporcional da fatura referente ao serviço de evolução tecnológica e funcional, por dia extrapolado no cumprimento do prazo.

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

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

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

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

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

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

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

5.10.2.7.6 Excluem-se da contabilização os erros encontrados oriundos de versões anteriores e que não foram introduzidos pelo conjunto das alterações e implementações realizadas na versão em homologação.

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

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

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

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

5.11. Dos Códigos-Fontes, Documentações Técnicas e Manuais

5.11.1 A CONTRATADA deverá considerando que:

a) o Tribunal de Justiça do Estado do Acre é detentor de uma licença perpétua, para ilimitado número de usuários;

b) que por conta da licença permanente tem assegurado ao mesmo o direito ao uso do sistema independentemente de contratação da empresa;

c) que entre os direitos do Tribunal inclui-se o de recebimento dos Códigos Fontes do Sistema e módulos licenciados, a CONTRATADA deverá entregar os códigos fontes, sempre que requisitado e ao final da vigência do contrato, em caso de decisão do Tribunal em não prorrogar ou renovar a contratação, serão adotadas as adotadas as seguintes providências:

5.11.1.1. Os produtos a serem entregues, que serão mantidos em local seguro e com definição prévia de responsabilidades, são:

5.11.1.2. Os programas-fonte do sistema em versão mais recente disponibilizada ao CONTRATANTE;

5.11.1.3. Os pacotes dos componentes de desenvolvimento utilizados na construção dos sistemas, em versão compatível com os programas-fonte, com sua respectiva documentação de uso (APIS);

5.11.1.4. O modelo de dados contendo a descrição de cada tabela e campo, bem como as regras de integridade dos mesmos, em versão compatível com o modelo entidade-relacionamento.

5.11.1.5. A guarda dos programas-fonte pelo CONTRATANTE, será uma garantia quanto à integridade do sistema, sem, entretanto, ser considerada a possibilidade de venda, aluguel, empréstimo, doação, ou qualquer forma de transferência para terceiros, do software ou das regras de negócio nele contidas.

5.11.1.6. Os programas-fonte e componentes de software fornecidos pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados, exclusivamente pela equipe própria de desenvolvimento do CONTRATANTE, para desenvolvimento de novos requisitos ou manutenção dos sistemas que compõem a solução SAJ, em caso de opção em rescindir o contrato com a CONTRATADA.

5.11.1.7. Caso o CONTRATANTE venha a utilizar os componentes para desenvolvimento ou manutenção dos programas entregues, deverá, previamente, licenciar os componentes de terceiros, pela CONTRA TADA.

5.11.1.8. Fica preservada a propriedade do direito autoral e a titularidade da CONTRATADA, sobre o sistema contratado, suas adaptações e customizações, resultantes dos serviços objeto do presente contrato.

5.11.1.9. Nos casos em que houver desenvolvimento de módulo, funcionalidade, modelos de I.A ou outras soluções tecnológicas, nos moldes das Resoluções CNJ nº 332 de 2020, que dispõe sobre regras quanto ao uso de I.A no Poder Judiciário e nº 335 de 2020, que criou a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro - PDPJ-Br, a propriedade intelectual das soluções disponibilizadas na PDPJ-Br, será de COAUTORIA entre TJAC e CONTRATADA.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PERSONALIZADO

5.12.1. Entende-se por serviço de Suporte Técnico Personalizado a execução de tarefas, visando atender a equipe técnica e usuários internos do TJAC na operacionalização e uso do sistema SAJ/Tribunais, a ser prestado de forma remota.

5.12.2. A Softplan disponibilizará 02 (dois) profissionais para prestar Suporte Técnico Personalizado de complexidade alta, considerando execução nos dias de expediente no TJAC, em que cada profissional atuará durante 8 (oito) horas diárias;

5.12.3. As atividades que compõem o serviço Suporte Técnico Personalizado de alta complexidade encontram-se abaixo relacionadas, de modo não exaustivo, podendo ser enquadradas nesse rol outras que não estejam previstas neste item, mas que se destinem ao propósito de auxiliar a equipe técnica e os usuários internos na operacionalização e uso do Sistema SAJ/Tribunais:

5.12.3.1. Suporte técnico à equipe do TJAC visando à compreensão de novas demandas;

5.12.3.2. Suporte técnico à equipe do TJAC para análise e levantamento de informações;

5.12.3.3. Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área;

5.12.3.4. Apoio na homologação das novas versões do SAJ/Tribunais;

5.12.3.5. Configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema em conformidade com requisições expressas do TJAC;

5.12.3.6. Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de atendimento do TJAC possa registrar e classificar os chamados dos usuários do SAJ Tribunais e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes; PC-CEN.SAJTJ.2024.0008 Av. Luiz Boiteux Piazza | nº 1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

5.12.3.7. Análise técnica relacionada ao mapeamento e à configuração de novos fluxos de trabalho automatizados relativos às atividades do TJAC;

5.12.3.8. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;

5.12.3.9. Participar de reuniões com equipes do TJAC quando solicitado;

5.12.3.10. Repasse para a equipe de segundo nível (sede da Softplan), dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações, comportamento do sistema, novas implementações e correção de erros;

5.12.3.11. Avaliação na base de dados quando houver incidentes de primeiro nível que requeiram consultas na base de dados, e fornecimento de subsídios ao grupo gestor quando solicitadas informações, visando otimizar a solução.

5.12.3.11.1. Incidentes que demandem intervenção e/ou análises mais complexas, especialmente os que dependem do Suporte Nível 2, de equipes de desenvolvimento ou de DBAs da Softplan ou do TJAC, não fazem parte do escopo, e deverão seguir o fluxo de incidentes no serviço de sustentação ou sob demanda.

5.12.3.12. Prestação de apoio e suporte técnico utilizando ferramenta de comunicação de uso institucional do TJAC para

atendimentos e registro do trâmite dos chamados.

5.12.4. Da disponibilidade mínima do suporte técnico personalizado

5.12.4.1. A Softplan contabilizará todos os períodos de indisponibilidade de atendimento dos profissionais alocados para o serviço de suporte personalizado.

5.12.4.2. Em caso de indisponibilidade de profissionais para o atendimento nos dias e horários padrão, será aplicada uma glosa de 0,6% do valor mensal unitário para cada hora completa de indisponibilidade registrada no mês de faturamento.

PC-CEN.SAJTJ.2024.0008 Av. Luiz Boiteux Piazza | n° 1302 | Lote 87/89 | Cachoeira do Bom Jesus | Florianópolis - SC
Fone +55 48 3027 8000 | www.softplan.com.br

5.12.4.3. A Softplan poderá realizar a compensação de horas em detrimento da glosa prevista no item anterior, podendo, ainda, programar a compensação de acordo com o aceite do TJAC.

5.13. Dos Documentos Complementares ao Termo de Referência

5.13.1 Compõem o presente Termo de Referência, os seguintes anexos:

5.13.1.1 ANEXO I: Relação dos módulos SAJ licenciados para o TJAC;

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

5.13.1.3 ANEXO III: Gestão de chamados técnicos chamados;

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

5.13.1.5 ANEXO V-A: Modelo de Documentação do Serviço sob Demanda.

5.13.1.6 ANEXO V-B: Modelo de Documentação do Serviço em Horas.

5.13.1.7 ANEXO V-C: Relatório Manutenção Adaptativa e Evolutiva.

5.13.1.8 ANEXO VI: Serviços de Consultoria.

Garantia, manutenção e assistência técnica

5.14. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações

contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

FISCAL TÉCNICO: Josana Aymara Pereira Nishihira

FISCAL ADMINISTRATIVO: Clemilson Laurentino dos Santos

GESTOR: Elson Correia De Oliveira Neto

6.6.1. Futuras alterações de gestor e fiscal de contrato, serão efetivadas por portaria da Presidência.

Fiscalização Técnica

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.8. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).

6.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).

6.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa

6.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada para a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

6.14. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do Contrato

6.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.16. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.20. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.21. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Recebimento

7.1. Os bens serão recebidos provisoriamente, mediante **Termo de Recebimento Provisório**, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal, pelo responsável pelo recebimento no almoxarifado e fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 5 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante **termo recebimento definitivo**.

7.4. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 05 (cinco) dias úteis.

7.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.7. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.9. Recebida a Nota Fiscal, correrá o prazo de dez dias para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º [da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).]

7.9.1 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.10. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;
- o quantitativo de material;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.11. Havendo erro na apresentação da nota fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.12. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.13. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.14. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.16. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.17. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.18. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.19. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice **IPCA** de correção

monetária.

Forma de pagamento

7.20. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.21. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.23. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.23. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de inexigibilidade de licitação, por exclusividade, nos termos do art. 74, I da Lei nº 14.133/2021.

Forma de fornecimento

8.2. O fornecimento do objeto será continuado.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar, dentre outros requisitos, os seguintes:

Qualificação Técnica

8.3.1. *Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens compatível com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado.*

8.3.2. *Será admitida, para fins de comprovação, a apresentação de diferentes atestados executados de forma concomitante.*

8.3.3. *Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.*

8.3.4. *O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.*

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 14.480.661,92 (quatorze milhões quatrocentos e oitenta mil seiscentos e sessenta e um reais e noventa e dois centavos), conforme custos unitários apostos em anexo (mapa de preços)

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do Tribunal de Justiça do Estado do Acre..

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Programa de Trabalho: [...];

II) Fonte de Recursos: [...];

IV) Elemento de Despesa: [...];

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Rio Branco/AC, 17 de março de 2025.



Para conferir a autenticidade do documento, utilize um leitor de QRCode ou acesse o endereço <http://appgrp.tjac.jus.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270> e informe a chancela LVCJ.TYPH.ZPJE.PYIE



Documento assinado eletronicamente por **PRISCILA LUENA PRADO MAIA**, Gerente de Contratação em 28/04/2025 às 09:42:13.