

ANEXO VI

Processo nº 2021/9923
PE nº 030/2022

TERMO DE REFERÊNCIA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos e contínuos de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, conforme especificações constantes neste Termo de Referência - TR, por um período inicial de 12 (doze) meses, contado da data da sua publicação, podendo ser prorrogado, na forma do art. 57, II da Lei n.º 8.666/93, por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

2. DO OBJETO

2.1.1. O objeto desta contratação, afeto à *prestação de serviços técnicos e contínuos especializados em Suporte e Serviços de Infraestrutura de TIC no ambiente do Poder Judiciário de Alagoas*, se dará por empreitada por preço global, observadas as especificações constantes do item **4.2 a 4.2.4.14** deste TR, que dão conta do pagamento fixo contratual, mediante cumprimento dos níveis de serviço mínimos e demais critérios objetivos de mensuração.

Tabela 1 – Objeto da Contratação

Item	Descrição	Unidade de Medida	QTD (meses)
1	Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços Infraestrutura de TIC dividido em ilhas de atendimento	Aferição mensal do cumprimento Níveis Mínimos de Serviços contratados por ilha	12

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Necessidade e Fundamentação

3.1.1. A contratação tem por objetivo a prestação de serviços de suporte técnico (atendimento 1º e 2º níveis) e suporte de Infraestrutura de TIC, Processos e Desenvolvimento, no formato de Ilhas de Atendimento, para o acompanhamento diário das ações inerentes às atividades executadas pela DIATI – Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário.

3.1.2. Tal contratação se justifica devido ao grande número de demandas inerentes ao tamanho da infraestrutura de TI do Poder Judiciário de Alagoas.

3.1.3. Traduzindo em números, a infraestrutura de TI do Poder Judiciário de Alagoas possui:

18 (dezoito) servidores físicos:

- 03 ProLiant BL460c Gen9;
- 03 ProLiant BL460c Gen10;
- 06 Blades Gen 8;
- 3 Servidores de rack R710;
- 3 Servidores de rack R900;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 367 (trezentos e sessenta e sete) servidores virtuais;
- 4 (quatro) Storages – Servidores de armazenamento de dados;
- Dois 3par8200;
- Dois EVA4400
- 465 GHZ de processamento
- 4 tipos de bancos de dados (ORACLE, MYSQL, Postgres, SLQ SERVER);
- Mais de 368 (duzentos e oitenta e oito) cores de processamento;
- Mais de 400 TB (quatrocentos Terabytes) brutos em discos SSD, SATA e FC;
- Mais de 3,5 TB (quatro e meio Terabytes) de memória RAM.

3.1.3.1. São realizados, anualmente, uma média de 17.000 (dezessete mil) acionamentos ao suporte de usuários e infraestrutura.

3.1.3.2. Para 2022/2023, são previstos novos investimentos de ampliação do parque tecnológico, de modo a permitir o contínuo atendimento das demandas de armazenamento e tratamento dos arquivos eletrônicos, além da utilização dos sistemas utilizados nas atividades judiciais e administrativas;

3.1.4. Além da infraestrutura atual, surge a necessidade de atendimento de projetos como a migração das aplicações, desenvolvimento de novos sistemas, excepcionalmente com o apoio a adequação à LGPD, suporte a novos usuários e novos sistemas e expansão do parque computacional;

3.1.5. Atualmente, o Poder Judiciário de Alagoas conta com apenas 8 (oito) servidores efetivos/comissionados, que gerenciam as contratações, de modo que o apoio a esses serviços é imprescindível para garantir o funcionamento do departamento.

3.1.6. O foco desta contratação será o atendimento da demanda atual de serviços e projetos, e que será verificado mediante atendimento dos níveis mínimos de serviço, constantes neste documento, e fornecidos pela empresa vencedora do certame através de ilhas de atendimento.

3.1.7. No item 11.6 deste documento, são encontradas as estimativas mensais da contratação dos serviços para cada ilha de atendimento.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. Descrição da Solução de TIC -mensuração dos serviços

4.1.1. A contratação visa subsidiar o serviço considerado essencial e de natureza continuada, vez que se presta a manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do TJ/AL.

4.1.2. O objeto a ser contratado, o ambiente a ser mantido e operado pela contratada, encontra-se mensurado na forma do APÊNDICE VIII - Infraestrutura Tecnológica, tem seus serviços integralmente descritos no APÊNDICE VI – Catálogo de Serviços, e os indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços a serem garantidos, descritos na forma do APÊNDICE IX - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

4.1.3. O presente TR observou os elementos norteadores emanados da IN n.º 02/2019, os acórdãos e determinações do TCU, em especial as Notas Técnicas da SEFTI/TCU

4.1.4. A fim de garantir e demonstrar que a solução a ser contratada pela Administração é vantajosa e atende ao interesse público com a maior eficiência possível, o estudo dos modelos de contratação, passíveis de atender à

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

necessidade, levou a Administração à escolha do modelo de Contratação dos serviços baseados em níveis mínimos de serviço exigidos, ou seja, a empresa é remunerada pelo atingimento de níveis de serviço acordados e manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC da contratante.

4.1.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o nível de serviço exigido, receberá integralmente a remuneração contratada; caso não atinja os níveis estipulados, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento, a depender do caso.

4.1.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados, ao invés de vinculá-lo à quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST). Nesse sentido, o atual Termo de Referência, ao adotar, como forma de medição dos serviços, o valor fixo mensal, e não UST, encontra amparo jurisprudencial em diversos posicionamentos do Tribunal de Contas da União.

ACÓRDÃO Nº 916/2015 - TCU - Plenário

9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório);

TCU SÚMULA Nº 269

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Acórdão 2502/2019 Plenário (Representação, Relator Ministra Ana Arraes)

Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal devem evitar contratações de serviços de suporte contínuo de tecnologia da informação baseadas na métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos), cujo mecanismo de faturamento leva em conta a quantidade de incidentes e problemas relatados por usuários do ente público contratante, uma vez que, quanto mais instável e imaturo o sistema, maior a intervenção da empresa contratada e, por consequência, sua remuneração, não havendo estímulo à melhoria da infraestrutura de TI e da qualidade dos serviços prestados.

4.1.7. Trata-se de serviço de natureza continuada e essencial, pois sua ausência levaria a prejuízos e severa interrupções no desempenho das atribuições de competência da DIATI, uma vez que comprometeria o funcionamento dos sistemas de informação e dos serviços disponibilizados aos seus usuários e aos cidadãos.

4.1.8. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação, que compreendem serviços continuados de operação, sustentação e evolução, para o eficiente e efetivo funcionamento dos Serviços de TIC do Poder Judiciário, **constantes do item 1**, estão divididos por ilhas de atendimento.

- **5 (cinco) Ilhas de Atendimento**, em regime de atendimento presencial 12x5, de segunda à sexta-feira, no período das 7 horas às 19 horas.
- A CONTRATANTE deve informar a CONTRATADA a necessidade da execução de sobreaviso para cada ilha de atendimento.
- Será exigível, sem custo a CONTRATANTE, dentro do escopo desse serviço, atendimento remoto ou presencial fora desse horário, sem prejuízo ao atendimento em regime 12x5, de acordo com a tabela abaixo, indicando o sobreaviso:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Funcionamento do Sobre Aviso nas Ilhas			
Ilha de Atendimento	Qtd. de profissionais	Segunda-feira a sexta-feira	Sábados, domingos e feriados.
Infraestrutura e Gerenciamento de Serviços de TIC	1	Das 19 h às 7 h	24 horas
Central de serviços - Helpdesk (1º nível)	1	-----	Das 7h30min às 13h30min
Central de serviços – (2º nível)	1	-----	Das 7h30min às 13h30min

*Inclusive recesso forense.

** O horário de sobre aviso só deverá iniciar após o servidor cumprir sua jornada de trabalho diária.

4.1.9. Com base na observação de informações históricas de alocação de profissionais nas atividades desempenhadas nas ilhas e no volume de chamados, o dimensionamento mínimo das equipes profissionais para atendimento aos objetivos do contrato, durante sua vigência, é apresentado nas tabelas a seguir:

Tabela 2 – Ilhas de atendimento em regime 12x5

Ilha de Atendimento	Quantidade de Profissionais
Infraestrutura e Gerenciamento de Serviços de TIC	7
Desenvolvimento	14
Central de serviços - Helpdesk (1º nível)	12
Central de serviços - Helpdesk (2º nível)	26
Processos e Projetos	11
TOTAL	70

4.1.10. A critério exclusivamente da CONTRATANTE, poderá ser autorizado ou definido, em casos específicos ou situações adversas, que o regime de trabalho seja remoto, 12x5, de segunda à sexta-feira, no período das 7 horas às 19 horas, devendo a CONTRATADA ser informada em tempo hábil. As demandas de serviços poderão ser exigidas por meios de comunicação tipo chat (Exemplo: Whatsapp, Telegram), e-mail, ligação, chamados ou qualquer outro meio de comunicação de uso da contratante. O trabalho executado de forma remota deverá seguir um plano de trabalho e será medido por metas e atendimentos. Na autorização do trabalho remoto poderão ser feitas exigências pontuais aplicáveis à situação, bem como a suspensão desta autorização/definição que poderá ser feita pela contratante a qualquer tempo. Todo equipamento, softwares ou qualquer tecnologia necessária para a execução do trabalho remoto deverá ser fornecida, em comum acordo, pela contratada ou contratante.

4.1.11. Para as ilhas de atendimento será empregado o modelo de atingimento de NMSE e manutenção da disponibilidade do ambiente.

4.1.12. O modelo prevê ainda um indicador, visando uma compensação, para mais ou para menos, de acordo com o crescimento ou diminuição de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE. Essa mensuração será realizada durante os meses de vigência contratual, e conta com serviços e itens de configuração previamente definidos pela CONTRATANTE, com pesos estabelecidos de acordo com sua importância e/ou criticidade dentro do ambiente de TIC.

4.1.13. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação, estão descritas no Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos, constante no APÊNDICE VI – Catálogo de Serviços. Nesse catálogo estão

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos e que deverão ser mantidas e evoluídas pela CONTRATADA.

4.1.14. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que seja acordado entre as partes CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das tecnologias, aplicações e atividades executadas diariamente durante os serviços de Suporte a Infraestrutura de TIC.

4.1.15. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos, não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços pretendidos neste TR, somente visa manter as atividades desempenhadas, mapeadas e registradas de forma atualizada pelas equipes dos núcleos que compõem esta contratação.

4.1.16. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações. Todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

4.1.17. No quadro abaixo, apresenta-se a composição dos núcleos de acordo com as ilhas de atendimentos referenciadas:

Tabela 4 - Especificação das Ilha de Atendimento

Ilha de Atendimento	DEFINIÇÃO	PRINCIPAIS OBJETIVOS
Infraestrutura e Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação	Serviços técnicos especializados de suporte e operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.	Execução de tarefas relacionadas ao Data Center, servidores, virtualização, backup, serviços de diretório, DNS, email, rede lógica, segurança perimetral, internet, telefonia, entre outros. Gerenciamento do framework ITIL.
Processos e Projetos	Serviço técnico especializado em suporte nos fluxos de processos, no gerenciamento de projetos de TI.	Mapear processos e procedimentos de TI com BPMN, gerenciar projetos seguindo as orientações do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e SCRUM, controlar, analisar e classificar mudanças de TI em diversos ambientes produtivos, propondo melhorias, geração de indicadores e adaptações proativas.
Central de Serviços - Helpdesk (1º nível)	Serviços técnicos especializados de atendimentos (Central de Serviços)	Atender, acompanhar, solucionar e/ou dar as primeiras tratativas e escalar os chamados e incidentes de TI.
Central de Serviços - Helpdesk (2º nível)	Serviços técnicos especializados de atendimentos, (Central de Serviços)	Solucionar chamados e/ou incidentes não solucionados no 1º nível e que requerem especialização.
Desenvolvimento	Serviços técnicos especializados em desenvolvimento de sistemas de informática	Desenvolver / programar sistemas de informação

4.1.18. A CONTRATADA será responsável por manter, atualizar e evoluir o Catálogo de Serviços Técnicos, constante no APÊNDICE VI – Catálogo de Serviços, sob a pena de sanções previstas neste TR.

4.1.19. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, tornam-se necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço acima relacionado. Neste caso, observados os termos da Lei n.º 8.666/93, inciso I, alínea “a” do art. 65 e seus parágrafos, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.1.20. Admite-se a possibilidade da criação de nova ilha de atendimento, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, desde que em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, observadas as seguintes condições:

4.1.24.1. A nova ilha de atendimento deve manter alinhamento ou similaridade com uma ilha já existente (serviços e atividades).

4.1.24.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados na eventual nova ilha de atendimento criada devem já ter sido contemplados em outra ilha previamente existente no contrato.

4.1.24.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para a nova ilha de atendimento, resguardando alinhamento ou similaridade com uma ilha já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento).

4.1.24.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para a nova ilha de atendimento, com as respectivas metas e penalidades.

4.1.24.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para as demais ilhas de atendimento.

4.1.25. A CONTRATANTE, no início do contrato, emitirá ordem de serviço para habilitação das ilhas de atendimento.

4.1.25.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar suspensão dos serviços das ilhas. Neste caso, o valor proporcional será retirado do faturamento global.

4.2. Especificações Técnicas

4.2.1. O pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

4.2.2. Com base na necessidade de tratar as especificidades de cada serviço no que se refere às suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, local de atendimento, além da específica contribuição de cada item ao resultado final da contratação, os serviços foram divididos nas seguintes ilhas de atendimento:

- Infraestrutura e Gerenciamento de serviços de tecnologia da Informação;
- Processos e Projetos;
- Desenvolvimento;
- Central de serviços (1º nível);
- Central de serviços (2º nível);

4.2.3. Quanto às métricas aplicadas, o modelo de contratação apresenta as seguintes características: existe o incentivo à manutenção de um ambiente de Infraestrutura de TIC, estável e com seus respectivos serviços atualizados, uma vez que a CONTRATADA será remunerada de acordo com o cumprimento de acordos de NMSE de disponibilidade estabelecidos, e também, um fator com fins de mensuração para avaliar o crescimento ou diminuição da infraestrutura de TIC, contemplando todas as iniciativas que se fizerem necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de TIC suportados por essa infraestrutura, inclusive a resolução de incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura, o que obriga a CONTRATADA a trabalhar no sentido de otimizar as suas rotinas de operação, instalação, configuração, monitoração, manutenção e administração, visando minimizar a ocorrência e recorrência de incidentes.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.2.4. Critérios de Mensuração dos Serviços:

4.2.4.1. A mensuração dos serviços prestados dar-se-á na forma dos respectivos NMSE, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

4.2.4.2. A CONTRATANTE observará o ambiente de infra e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de Business Intelligence - BI, Planilhas e Painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

4.2.4.2.1. As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE para realização das atividades.

4.2.4.3. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

4.2.4.3.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

4.2.4.3.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

4.2.4.3.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

4.2.4.3.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, refrigeração ou condicionamento de ar).

4.2.4.3.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

4.2.4.3.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

4.2.4.4. Os Indicadores de NMSE exigidos na execução dos serviços objeto desta Contratação estão definidos no APÊNDICE IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

4.2.4.5. A contratação prevê a utilização de um fator de aferição específico, intitulado F_MEN_TIC - FATOR DE MENSURAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC, previsto no APÊNDICE XIV – Fator de Mensuração, deste TR, o qual representa o valor de referência da infraestrutura, considerando os pesos estabelecidos de acordo com as áreas consideradas relevantes dentro do ambiente de TIC no qual se executará o Contrato, o que prestigia a eficiência e o interesse público.

4.2.4.6. O Referido FATOR será medido no ato da assinatura do contrato, e trará como resultado o volume de infraestrutura de TIC a ser sustentada pela CONTRATADA.

4.2.4.7. Para fins de controle, e considerando que o modelo de aferição é baseado no interesse público e no estabelecimento de critérios objetivos da necessidade dos serviços, no primeiro ano de contrato serão levados em consideração os 3 (três) primeiros meses de serviços prestados para a aplicação dos percentuais constantes na Tabela 6, do item 4.2.4.12 deste TR, isso porque, no primeiro ano do contrato, a CONTRATANTE não terá o registro histórico de variação do ambiente de infraestrutura.

4.2.4.8. A partir da primeira prorrogação contratual, a fim de acompanhar a variação de crescimento ou redução da infraestrutura, aplicar-se-á a metodologia prevista no APÊNDICE XIV

– Fator de Mensuração, quando se comparará a média dos 11 meses de vigência do contrato com o fator (F_MEN_TIC - FATOR DE MENSURAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC) medido no ato da assinatura contratual, item 4.2.4.6 deste TR.

4.2.4.9. Na hipótese e ocasião da prorrogação contratual, o valor médio encontrado a partir do cálculo

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

apresentado no item acima (4.2.4.8) será comparado com os valores e fatores de reajuste, constantes da Tabela de Variação de Infraestrutura, item 4.2.4.12 deste TR, determinando-se o quanto a infraestrutura variou de tamanho e, em razão disso, o aumento ou redução do valor mensal do contrato a partir da renovação contratual.

4.2.4.10. Ao valor encontrado, independentemente de ter a infraestrutura crescido ou diminuído, será aplicado o reajuste do IPCA ao contrato, conforme disposto no item 10.4 deste TR.

4.2.4.11. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC, compreende: Servidores de rede físicos e virtuais, Links de Comunicação, Componentes de Redes e Segurança, Banco de Dados, Serviços de Infraestrutura, Produção e Monitoramento, Arquitetura de Sistemas, etc., descritos no APÊNDICE VIII – Infraestrutura Tecnológica, deste TR.

4.2.4.12. Tem-se como valores percentuais apurados e índices de reajuste e inclusive supressão, a serem utilizados na ocasião das eventuais renovações contratuais, os constantes da Tabela de Variação de Infraestrutura abaixo:

Tabela 6 - Parâmetro de Comparação para a Variação da Infraestrutura de TIC

VALOR (%) APURADO	REAJUSTE (%)
$20\% < VAR_MEN_TIC$	+ 8% (acrécimo) sobre o valor fixo mensal
$15\% < VAR_MEN_TIC \leq 20\%$	+ 4% (acrécimo) sobre o valor fixo mensal
$10\% < VAR_MEN_TIC \leq 15\%$	+ 2% (acrécimo) sobre o valor fixo mensal
$-10\% \leq VAR_MEN_TIC \leq 10\%$	(Sem alteração)
$-15\% \leq VAR_MEN_TIC \leq -10\%$	- 2 % (redução) sobre o valor fixo mensal
$-20\% \leq VAR_MEN_TIC \leq -15\%$	- 4 % (redução) sobre o valor fixo mensal
$VAR_MEN_TIC \leq -20\%$	- 8 % (redução) sobre o valor fixo mensal

4.2.4.13. Considera-se como margem normal de variação de crescimento da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para mais ou para menos, o percentual de até 10% (dez por cento) do índice VAR_MEN_TIC, haja vista as variações normais ocorridas em ambientes de infraestrutura, durante a execução de contratos com o mesmo objeto.

4.2.4.14. Caso o valor médio obtido da variação mensal diminua mais que 10% (dez por cento), em relação ao índice medido no ato da assinatura do contrato, poderá ser concedida à CONTRATADA a possibilidade de redução do quantitativo de perfis profissionais conforme o item 9.3 deste TR. Tal redução, todavia, deverá ser previamente acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.2.5. Quantitativo de Serviço Demandado:

4.2.5.1. O quantitativo de profissionais e seus respectivos perfis inseridos na Tabela 7 deste TR, refere-se à verificação das necessidades do TJ-AL em relação aos serviços de infraestrutura a serem contratados, considerados essenciais para a adequada manutenção e continuidade dos serviços de suporte e operação a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

4.2.5.2. A quantificação ou estimativa do volume de serviços está representada nos quadros seguintes. Essa quantificação foi baseada no volume atual de demandas do TJ-AL, respeitando possível variação de acréscimo.

4.2.5.3. Poderão haver picos de demandas em alguns meses do ano, em função da necessidade de demandas internas ou por picos sazonais, situações tais que deverão ser absorvidas pela equipe da contratada, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço, tampouco que isso implique em qualquer alteração no valor mensal do contrato.

4.2.5.4. Assim, tem-se que a contratada deverá ter a possibilidade de disponibilizar os seguintes perfis

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

profissionais para a execução contratual:

Tabela 7 – Estimativa de quantidades e perfis profissionais necessários para a Prestação de Serviços

Ilha de Atendimento	Infraestrutura e Gerenciamento de serviços	
Função	Qtd Mínima	Perfil Técnico Profissional
Analista	7	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Estrutura da Equipe: Analista Sênior: quantidade mínima 1 Analista Pleno: quantidade mínima 4 Analista Júnior: quantidade mínima 2 Certificações desejadas: ITIL Foundation V3 ou superior; NSE ou MTCNA ou LPIC-2; PSM ou CSM. Experiência mínima: Sistemas Operacionais: Windows Server e Linux, distribuições: Ubuntu, Debian, Oracle Linux, CentOS, Red Hat Enterprise Linux, Rancher OS e Fedora; Experiência de 3 anos com Instalação, configuração, gerenciamento e troubleshooting dos itens acima; Serviços e Ferramentas: Active Directory, DHCP, WSUS, DNS, Servidor de terminal, Servidor de certificados, Proxy reverso, NFS, Group Policy, Servidor de Impressão, Servidor de antivírus, Servidor de e-mail (Exchange, Postfix), Cofre de senhas (Vault), Servidor de logs (ELK), Repositório de imagens de containers (Nexus), Ferramenta de integração contínua (Jenkins), servidores de aplicação (Tomcat, OC4J, IIS), Sistema de armazenamento e sincronização de arquivos (owncloud, nextcloud), sistema de versionamento de código (Gitlab, SVN), Docker e seus orquestradores (Rancher, Kubernetes), servidor de Instant messaging e groupchat (rocketchat); Experiência de 3 anos com Instalação, configuração, gerenciamento, atualizações e troubleshooting dos itens acima. Storage: Experiência de 3 anos em administrar Storages em redes SAN que suportem tierização (discos NL, FC e SSD), Snapshots, Arrays virtuais, Reclaim, Virtual RAID; Exemplo: 3Par. Backup: Experiência de 3 anos em definição de políticas de execução de backup, considerando RTO/RPO, Plano de Restore, Plano de Disaster recovery, backup on-site/off-site; Criação e análise de relatórios dos Jobs de backup; Experiência de 3 anos em integração com diversos alvos de backup (VM, Bancos de Dados, Exchange, FileSystem, etc) Desejável familiaridade com HPE DataProtector, StoreOnce (Hardware e Software), MSL (Library Backup – LTO). Network: Conhecimento e experiência de 3 anos com o padrão ethernet IEEE 802.3 e enlaces óptico e elétrico e conversores de mídia; Desejável conhecimento e experiência em Storage Area Network: Protocolo Fibre Channel, Zones, Fabrics, Infiniband; Monitoramento e análise de tráfego; uso de sniffers (Wireshark); traffic shaping; QoS; Routing: Experiência de 3 anos em administração de ambiente com roteamento estático e dinâmico; Familiaridade com iBGP full mesh e eBGP multihomed para práticas de Autonomous Systems (AS); Prefix Lists; Route Maps; Communities; Desejável conhecimento de OSPF. Switching: Configuração, monitoramento, atualização de firmware, criação e controle de ACL's, operacionalização e controle tanto em meio físico quanto lógico os dispositivos centralizadores de rede cabeada;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

		Conhecimento e desejável experiência com os protocolos e conceitos LLDP, DLDP, MAD, LAG, Spanning Tree, Conceitos de VLSM, VLAN e tagging. Wireless Conhecimento sobre o padrão 802.11; Experiência de 3 anos em configuração, monitoramento, realização de site survey preditivo/passivo/ativo, atualização de firmware; operacionalização e controle tanto em meio físico quanto lógico os dispositivos (AP's) e controladoras; Desejável experiência nas soluções Wireless HPE e Ubiquiti; Apoio na instalação física dos equipamentos, instruindo equipe para as boas práticas e execução de testes em todos os sites; Firewall: Experiência de 3 anos em administrar firewall stateful do tipo UTM ou NGFW e familiaridade com policies envolvendo perfis de segurança IDS, SSL inspection, Antivírus, WebFiltering, Application Control; Experiência em administração de regras camada 3 / camada 4; Experiência de 3 anos em troubleshooting do ambiente através de análise do tráfego em tempo real; Exemplos: PF Sense, Fortigate, Mikrotik, IPTables, IPsec. Virtualização: Manutenção do Cluster e dos serviços da ferramenta orquestradora, deploy e manutenção das VM's (power on, power off, incremento/decremento de recursos de hardware, clone, política de backup, movimentação entre cluster's, VMTools, outros), definição de folders para agrupamento de VM's por tipo, outros; Instalação, configuração e conexão com ambientes de nuvem de terceiros (Oracle, Serpro); Exemplos: VMWare VSphere, Hiperconvergência. Telecomunicação: Experiência de 3 anos em protocolos, virtualização, VOIP, roteamento, convergência de mídias (E1, FXO, GSM, AIX, outras), telefonia IP e seus protocolos, PASX; Instalar, configurar, gerenciar e troubleshooting de servidores e integradores de plataforma; Exemplos: Asterix, SNEP, Softfone. Video-monitoramento: Especificação, instalação, configuração, gerenciamento e troubleshooting de câmeras (analógica e IP), DVR's, entre outros dispositivos de monitoramento e armazenamento de imagens; Exemplos: Intelbras, Hikvision. Rede de dados em meio físico: Conhecimento em NBR 14565. Data Center No-breaks, Ar condicionado, Sensores, Sistema de combate a Incêndio (FM-200) e Gerador; Especificação, monitoramento e testes (com ou sem transmissão real de carga) dos dispositivos, a fim de garantir seu pleno funcionamento; Manutenção dos equipamentos existentes, incluindo: limpeza, substituição de peças/equipamentos e reorganização; Exemplos: Emerson Energy Power, Vertiv CO, Stemac Grupos Geradores, CSNET. Ferramenta de Auditoria: Relatórios de acessos indevidos, validação de permissões, outros; Exemplo: AD Audit. Deploy, Monitoramento (Zabbix), Migração, Atualização, Acesso, Log, Variáveis de conexão e Relatório de Aplicações/Sistemas: Publicação de serviços tanto para intranet, quanto para internet, atentando-se aos padrões e requisitos; Troubleshooting, análise de logs, entre outros; Validação da saúde de serviços, sistemas, stacks, entre outros; Gerenciamento de serviços: 7 anos de experiência na implementação e manutenção do conjunto de boas práticas usado pelas empresas que desejam gerenciar melhor os seus serviços de TI com o framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
--	--	--

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ilha de Atendimento	Processos e Projetos	
Função	Qtd Mínima	Perfil Técnico Profissional
Analista	11	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Estrutura da Equipe: Analista Sênior: quantidade mínima 1 Analista Pleno: quantidade mínima 4 Analista Júnior: quantidade mínima 6 Experiência mínima: BPM Business Process Management (com visão BPMM – Business Process Maturity Model e BPMN – Business Process Modeling Notation). Gerenciamento de projetos seguindo obrigatoriamente as orientações do PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e Scrum Guide; Experiência na utilização de metodologias ágeis de gerenciamento de projetos. Experiência na área de Tecnologia da Informação em gestão; Conhecimento em ferramentas de desenho e modelagem de processos Implantação de framework em Cobit 4.1 ou superior (governança de TI); Gerenciamento de serviços em ITIL framework; Realizações de diagnósticos e avaliações de maturidade em Tecnologia da Informação COBIT 4.1 ou superior. Mínimo de 10 (dez) anos na área de TIC ou 05 (cinco) anos atuando na área de Licitação e Contratos; Conhecimento da legislação de licitações voltadas para a área de TIC: INs, leis e decretos dos governos federal e estadual, súmulas e jurisprudência do TCU; 5 (cinco) anos exercendo a atividade de elaborar minutas de contratos, Termo de Referência, Estudo Técnico Preliminar; Experiência em gerenciar e acompanhar os contratos, assessoramento na gestão dos recursos necessários à aquisição de bens e serviços; Conhecimento para elaboração de documentos de aquisição relacionados a: ambiente de Data Center Seguro (sala cofre), sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix, BI, Big Data, Infraestrutura de redes LAN e WAN, ambientes de virtualização, Infraestrutura para sistemas, desenvolvimentos de sistemas, sustentação de sistemas; Experiência na participação ou Gestão de Projetos de TIC utilizando as melhores práticas do PMBOK; Conhecimentos em Técnicas de comunicação e negociação; Atuação em Gestão de ambientes com Indicadores de Performance e Avaliação de resultados.

Ilha de Atendimento	Central de serviços - Helpdesk (1º nível)	
Função	Qtd. Mínima	Perfil Técnico Profissional
Suporte (1º nível)	12	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); ou curso em andamento na área de Tecnologia da Informação Estrutura da Equipe: Analista Sênior: quantidade mínima 1 Analista Pleno: quantidade mínima 3 Analista Júnior: quantidade mínima 5 Técnico Júnior: quantidade mínima 3 Noções de gestão de projetos, incluindo principalmente aspectos de escopo, tempo, qualidade, partes interessadas. Processos e engenharia de software, incluindo métodos tradicionais, iterativos e ágeis. Engenharia de Requisitos, técnicas de levantamento, elaboração e gestão de requisitos funcionais e não funcionais.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ilha de Atendimento	Central de serviços - Helpdesk (2º nível)	
Função	Qtd. Mínima	Perfil Técnico Profissional
Suporte (2º nível)	26	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Estrutura da Equipe: Analista Sênior: quantidade mínima 2 Analista Pleno: quantidade mínima 5 Analista Júnior: quantidade mínima 2 Técnico Senior: quantidade mínima 1 Técnico Pleno: quantidade mínima 14 Técnico Junior: quantidade mínima 2 Experiência mínima: Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de Service Desk; Experiência em sistema operacional Windows XP e superiores; Conhecimento em suporte a softwares Microsoft; Experiência em infraestrutura de redes; Suporte a hardware, notebook e desktop; Suporte a navegadores; Experiência na operação e manutenção de equipamentos; Experiência em atendimentos de suporte com acompanhamento de SLA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ilha de Atendimento	Desenvolvedor de Software	
Função	Qtd. Mínima	Perfil Técnico Profissional
Desenvolvedor	14	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Estrutura da Equipe: Analista Sênior: quantidade mínima 2 Analista Pleno: quantidade mínima 3 Analista Júnior: quantidade mínima 3 Desenvolvedor: quantidade mínima 8 Experiência mínima: Modelagem, incluindo domínio em UML, BPMN, Entidade-Relacionamento. Elaboração de documentos de visão, especificação de requisitos, regras de negócio, casos de uso, interface de usuário, protótipos. Comunicação verbal e escrita, incluindo correção, clareza, concisão e objetividade. Negociação, influência e persuasão. Noções de gestão de projetos de TI. Processos e engenharia de software, incluindo métodos tradicionais, iterativos e ágeis. Aplicação de paradigma orientado por objetos. Versionamento de software; gerenciamento, automação e empacotamento (build) de projetos de software; integração contínua; análise estática de código. Aplicação de arquitetura de múltiplas camadas, de serviços web, SOA, REST e microserviços. Desenvolvimento orientado a testes (TDD) e construção de testes unitários. Tecnologias, frameworks e ferramentas de SGBD SQL/relacionais Oracle Database, PostgreSQL, MS SQL Server e MySQL, incluindo fundamentos de linguagens procedurais PL/SQL, PL/pgSQL e Transact-SQL. Tecnologias, frameworks e ferramentas de SGBD NoSQL/não relacionais, incluindo MongoDB e ElasticSearch. Técnicas, frameworks e ferramentas de intercâmbio de estruturas de dados, incluindo formatos XML e JSON. Definição, criação e programação de soluções de acordo com a tecnologia. Tecnologias, frameworks e ferramentas Java, plataformas SE e EE, com foco no ambiente web, abrangendo camadas de apresentação, negócio e persistência. Tecnologias, frameworks e ferramentas web, relacionadas a HTTP, HTML, CSS, JavaScript. Técnicas, frameworks e ferramentas de Single-page Application (SPA), como Angular e React. Tecnologias, frameworks e ferramentas Delphi, com foco no ambiente Windows cliente-servidor, abrangendo camadas de apresentação, negócio e persistência. Tecnologias, frameworks e ferramentas PHP, com foco no ambiente web, abrangendo camadas de apresentação, negócio e persistência. Tecnologias, frameworks e ferramentas web, relacionadas a HTTP, HTML, CSS, JavaScript. Técnicas, frameworks e ferramentas de Single-page Application (SPA), como Angular e React. Tecnologias, frameworks e ferramentas PYTHON, com foco no ambiente web, abrangendo camadas de apresentação, negócio e persistência. Tecnologias, frameworks e ferramentas web, relacionadas a HTTP, HTML, CSS, JavaScript. Técnicas, frameworks e ferramentas de Single-page Application (SPA), como Angular e React

4.2.5.5. As exigências de formação acadêmica, experiência profissional e certificação serão aferidas por meio de vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social – no caso de sócio integrante de equipe técnica) na contratação da empresa vencedora, ou declaração emitida pela empresa, sujeitando-se, neste caso, a diligência na sede da empresa para comprovação da experiência declarada, a critério da CONTRATANTE.

4.2.5.6. Caso a CONTRATADA venha a absorver os colaboradores que já atuam no contrato atual, e este(s) colaborador(es) não tenham alguma certificação exigida neste TR, tal exigência poderá ser suprida por declaração da empresa contratada que o respectivo colaborador detém experiência mínima da referida área de atuação relativa a uma das ilhas de trabalho, podendo ainda, ser concedido um prazo médio de 12 meses, a contar

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

da data de assinatura do Contrato, visando à obtenção da certificação do profissional.

4.2.5.7. A quantidade mínima de Analistas e Técnico Sênior, Pleno e Júnior, e desenvolvedores deve ser respeitada.

4.2.5.8. As certificações exigidas para se tornar sêniores deverão ser aceitas pelo TJ-AL, sob justificativa, pertinente com a especialidade da ilha e especificidade do parque tecnológico do Tribunal de Justiça de Alagoas.

4.2.6. Estimativa Consolidada:

Tabela 8 – Estimativa Consolidada

Ilha de Atendimento	Quantidade de Profissionais	Estrutura da Equipe
Infraestrutura e Gerenciamento de serviços de tecnologia da Informação	7	1 Analista Sênior 4 Analistas Pleno 2 Analistas Júnior
Processos, Projetos	11	1 Analista Sênior 4 Analistas Pleno 6 Analistas Júnior
Central de serviços (2º nível)	26	2 Analista Sênior 5 Analista Pleno 2 Analistas Júnior 2 Técnico Jr 14 Técnico Pl 1 Técnico Sr
Central de serviços - Helpdesk (1º nível)	12	1 Analista Sênior 3 Analistas Pleno 5 Analistas Júnior 3 Técnico Júnior
Desenvolvimento	14	2 Analistas Sênior 3 Analistas Pleno 3 Analistas Júnior 8 Desenvolvedor

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

5.1. A natureza do objeto a ser contratado é comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520, de 2002.

5.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Detalhamento dos Perfis dos Profissionais

6.1.1. Os serviços contratados estão vinculados a Serviços Técnicos Especializados os quais, por sua vez, estão associados aos respectivos perfis profissionais adequados e necessários para sua execução. Neste sentido, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais devidamente qualificados de acordo com os perfis definidos nos itens específicos deste TR.

6.1.2. Pautando-se na experiência dos últimos anos e com o conhecimento sobre o seu ambiente, a CONTRATANTE definiu os conhecimentos mínimos e as experiências necessárias para cada posto de serviço e respectivo perfil técnico.

6.2. Qualificação Técnica dos Profissionais da CONTRATADA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.2.1. A comprovação de experiência ou certificação dos profissionais será exigida antes do início de suas atividades no escopo do contrato. Essa documentação ou comprovação poderão também ser exigidas para fins de averiguações adicionais que se mostrarem necessárias, a critério discricionário do TJ-AL, a qualquer tempo durante a execução de qualquer um dos serviços ou de uma OS ou ainda a qualquer tempo da vigência do contrato. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação e/ou experiência, no prazo definido pelo TJ-AL, ensejará a substituição do profissional, não excluindo a aplicação de sanção específica prevista no Edital e Anexos.

6.2.2. Quando mais de uma qualificação for exigida para uma mesma ilha, a exceção do ITIL Foundation V3 ou superior, não será obrigatória a completude destas por todos os integrantes da ilha de atendimento, salvo se expressamente exigido pelo TJ-AL. Ressalvado que, no conjunto dos profissionais, os papéis da ilha (ou seja, as certificações e experiências somadas) deverão ter a totalidade das certificações e qualificações exigidas. Porém não pode um único profissional possuir todos certificados e os demais nenhum, a divisão da qualificação deve ser proporcional entre os profissionais da ilha, de forma que eles se completem e a qualificação não fique concentrada somente em uma pessoa.

6.2.3. A empresa deverá manter cursos regulares aos seus funcionários, sobre a Plataforma Judicial do Poder Judiciário - PDPI/CNJ, conforme Resolução Nº 443 de 17/01/2022.

6.3. Preposto

6.3.1. Profissional(is) designado(s) pela CONTRATADA para representá-la junto ao TJ-AL, durante a execução dos serviços, recebendo as demandas, administrando da equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

6.3.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao TJ-AL. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

6.3.3. Caberá ao preposto:

- Informar ao TJ-AL problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
- Assegurar que as determinações do TJ-AL sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o TJ-AL sempre que solicitadas;
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- Participar, quando convocado, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
- Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ORDENS DE SERVIÇO;
- Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da ORDEM DE SERVIÇO;
- Acompanhar a execução de todas as ORDENS DE SERVIÇO, garantindo o cumprimento dos

Níveis Mínimos de Serviço;

- Informar sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ORDENS DE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SERVIÇO;

- Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas ORDENS DE SERVIÇO e nas demais obrigações deste Edital e Anexos;
- Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ORDENS DE SERVIÇO a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;
- Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

Tabela 9 – Perfil Profissional necessários para o Preposto

Preposto			
Função	Formação	Experiência	Certificação
Preposto	Formação: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em gestão de suporte ou projetos, especificamente em ambiente de Infraestrutura de TI, admitidas as somas de diversas experiências, em diversos contratos, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.	ITIL Foundation V3 ou superior.

6.4. Capacidade da Empresa

6.4.1. Observadas as orientações do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas a respeito das exigências relativas à qualificação técnica, para efeitos de garantia do interesse público, junto com a proposta de preço, deverá ser entregue Declaração, datada e assinada pelo representante legal da

licitante, no sentido de que, no momento da assinatura do Contrato, disporá de todos os profissionais com a capacitação técnico-profissional exigida neste TR para executar o objeto do Contrato;

6.4.2. Cópia do contrato de trabalho ou de prestação de serviços entre a empresa e o(s) profissional(is) no momento da assinatura do contrato; ou

6.4.3. Cópia do contrato social constando o nome do(s) sócio(s) como detentor(es) da(s) capacidade técnica(s), no momento da assinatura do contrato.

6.4.4. A licitante confirmará condições de habilitação econômico-financeira por meio da apresentação dos seguintes documentos:

6.4.4.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a um;

6.4.4.2. Comprovação de patrimônio líquido de 5% (cinco por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;

6.4.4.3. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

6.4.4.4. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que, 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração e/ou com a iniciativa privada vigentes na data da apresentação

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado observados os seguintes requisitos:

6.4.4.5. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social;

6.4.5. O licitante deverá apresentar justificativas, caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos.

6.4.6. A CONTRATANTE tem por princípio crer na veracidade das informações prestadas pelas licitantes, entretanto, as licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a CONTRATANTE, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar junto à pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica com vistas à comprovação das informações prestadas.

6.4.7. Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela Licitante, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

6.4.8. Declaração de que tem pleno conhecimento das informações, condições e peculiaridades inerentes à natureza do serviço e ao local de sua execução, que assume total responsabilidade por esse fato e que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a Contratante.

6.4.9. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas

atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

7. DA VISTORIA

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, mediante agendamento prévio

7.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data de abertura da licitação.

7.3. Para a vistoria, a licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificada, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa, comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.4. Endereço e e-mail para agendamento de vistoria:

Sede do Tribunal de Justiça - Praça Marechal Deodoro - 319 - Centro, CEP: 57020-919, Maceió-Alagoas

Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação DIATI

E-mail: baptista@tjal.jus.br

7.6. Por ocasião da vistoria, à licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD- ROM, *pen-drive*, ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

7.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8.1. O licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mencionando explicitamente que forneceu objetos com características compatíveis e/ou similares com o(s) respectivo(s) itens, conforme especificações técnicas constantes neste TR, pelo período de 12 (doze) meses, a saber:

8.1.1. Comprovação de experiência no monitoramento, controle e operação de Data Centers distintos, garantindo o pleno funcionamento dos Data Centers em caso de falha(s).

8.1.2. Experiência na execução de serviços de Operação e Monitoração em regime de 24 horas x 7 dias na semana, em ambiente de Data Center, constituído por solução de monitoramento de ativos de redes, links de redes e servidores corporativos suportados pela ferramenta Zabbix ou similar, por meio da instalação e configuração de agentes para as plataformas LINUX e WINDOWS, prevendo ainda a configuração de alertas de forma integrada e escalonada por e-mail, abertura automatizada de chamados na ferramenta de Service Desk, painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente.

8.1.3. Comprovação de serviços de suporte e configuração com no mínimo, um Cluster de armazenamento de dados unificado, do tipo storage em alta disponibilidade, com replicação síncrona e assíncrona de dados a nível de bloco, com integração de uma Biblioteca de Fitos conectada para comunicação por meio de redes SAN e/ou LAN.

8.1.4. Configuração, operação e manutenção em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (Físico ou virtualizado), sendo: Oracle 12C ou superior, SQL Server 2012 ou superior, plataforma livre como: MySQL 5.5 ou superior, PostgreSQL 8.3 ou superior e Sybase 15 ou superior.

8.1.5. Comprovar experiência na instalação e configuração ou suporte e administração em solução de virtualização do fabricante VMware na versão 6.0 ou superior, incluindo soluções de gestão do ambiente do próprio fabricante, sendo: vSphere with VMware Operations Manager e VMware vRealize Orchestrator.

8.1.6. Experiência na execução de serviços de Gerenciamento de Data Center, incluindo Suporte a Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, constituído de switches gerenciados core e de borda, com a utilização do protocolo IPV6, com no mínimo:

8.1.7. 20 (vinte) switches gerenciáveis ativos.

8.1.8. 500 (quinhentas) portas de rede ativas.

8.1.9. 30 (trinta) Vlan's gerenciadas.

8.1.10. 10 (dez) servidores de rede físicos.

8.1.11. 80 (oitenta) servidores virtuais.

8.1.12. 350 (trezentos e cinquenta) estações de trabalho conectadas.

a) Experiência na administração de solução de WI-FI Corporativa, utilizando protocolo 802.1X, configurado em alta disponibilidade, integrado ao AD (Active Directory);

8.2. Para os demais itens, o licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mencionando explicitamente que forneceu objetos com características compatíveis e/ou similares, conforme a seguir:

a) Administração em solução de segurança (Next-generation firewall), em alta disponibilidade, com profissional devidamente certificado pelo fabricante/marca em questão.

b) Administração em ferramenta Endpoint Antivírus, utilizando console centralizada para administração, controle e extração de relatórios gerenciais, com no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) hosts.

c) Administração e suporte no ambiente Microsoft Exchange Server versões 2013, 2016 ou 2019, configurado em alta disponibilidade, com no mínimo 400 (quatrocentas) caixas postais.

d) Experiência na execução de serviços de administração e suporte em ativos Telefonia IP em ambiente computacional constituído de servidores de central telefônica, com no mínimo 30 (cinquenta) aparelhos conectados em rede.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- e) Experiência na elaboração e execução de projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK, com no mínimo 1.000 (mil) horas.
- f) Administração de ambiente hiperconvergente.
- g) Prestação de serviços de service desk e suporte a usuários com volume médio mensal de mais de 1000 chamados, abrangendo mais de 350 usuários.
- 8.3.** O volume de serviços especificados nos requisitos representa no máximo 50% do ambiente atual de TIC do Poder Judiciário de Alagoas e é plenamente factível e necessário para aferição do desempenho da licitante, indispensável para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público.
- 8.4.** Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo exigido no Item 1 do objeto contratado (Item 2.1.2).
- 8.5.** Será aceito somatório de atestados para o Item 2 do objeto contratado (Item 2.1.3).
- 8.6.** Um atestado poderá comprovar mais de uma experiência exigida. Será(ão) avaliado(s) apenas o(s) atestado(s) apresentado(s) relacionado(s) à prestação de serviços compatíveis ao objeto ora contratado.
- 8.7.** Antes da formalização do contrato, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica.

9. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. Modelo de Execução do Contrato

- 9.1.1. A contratação em apreço, em acatamento às disposições normativas, configura-se única solução de TI, não passível de parcelamento.
- 9.1.2. Necessita-se que a CONTRATADA seja capaz de disponibilizar os profissionais para a execução dos serviços nos horários de 7h00 às 19h00, considerado o horário de funcionamento do órgão para fins de recebimento do serviço a ser contratado.
- 9.1.3. Em razão da política de segurança da informação e questões estratégicas da contratante, os serviços do Item 1 do objeto a ser contratado, serão executados nas instalações da CONTRATANTE, e, excepcionalmente prestado fora do ambiente da CONTRATANTE no caso de necessidades específicas.
- 9.1.4. Poderão os serviços do item 1 serem prestados remota ou presencialmente, fora do horário considerado de funcionamento do órgão, para fins de restabelecimento de serviços em caso de falhas, o que se fará por meio de ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, ou para execução de manutenções programadas.
- 9.1.5. A execução dos serviços do item 1 do objeto contratado dar-se-á na forma dos respectivos NMSE, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura e os demais serviços prestados.
- 9.1.6. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, apenas as atividades desenvolvidas em cada ilha de atendimento devem ser acompanhadas e fiscalizadas pela CONTRATANTE.
- 9.1.6.1. A CONTRATADA deve fazer a gestão da folha de ponto e afastamentos de cada prestador.
- 9.1.6.2. A CONTRATADA deve informar de imediato a CONTRATANTE, no caso de quais ausências e afastamentos, programados ou não, e providenciar profissional de igual certificação e experiência para o período de ausência, conforme especificado a seguir:
- 9.1.6.2.1. Afastamentos e Ausências programadas: a CONTRATADA deve providenciar a substituição de imediato, ficando sujeita a glosas e multas discriminadas no Apêndice IX; e
- 9.1.6.2.2. Afastamentos e Ausências não programadas: a CONTRATADA deve providenciar a substituição em até 5 (cinco) dias úteis, ficando sujeita a glosas e multas discriminadas no Apêndice IX.
- 9.1.7. Independentemente do profissional a ser enviado para a prestação dos serviços, os perfis profissionais previstos na tabela 6 deste TR deverão ser respeitados, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 9.1.8. No modelo de execução proposto, a atuação da CONTRATANTE restringe-se ao acompanhamento e fiscalização contratual, e não dos prestadores.
- 9.1.9. Quaisquer questões trabalhistas, previdenciárias, fiscais ou tributárias, atinentes ao contrato de trabalho do empregado e sua contratante, em hipótese alguma recairão sobre a CONTRATANTE.
- 9.1.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma infraestrutura de atendimento que opere 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano, em caso de paradas urgentes e não programadas.
- 9.1.11. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, o tempo inicial e final de execução dos serviços demandados.
- 9.1.12. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será classificada pelo Fiscal Técnico considerando os seguintes critérios:
- 9.1.12.1. **Aceito:** quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável (is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, ser(em) aceito(s) não cabendo ajustes.
- 9.1.12.2. **Pendente:** quando a demanda for atendida parcialmente, e a pendência não afetar a operacionalização das atividades da CONTRATANTE relacionada à demanda. Neste caso, deverão ser observados os SLA's acordados neste TR.
- 9.1.12.3. **Não Aceito:** quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável(is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, venham a ser rejeitado(s), cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.
- 9.1.13. Após a validação, pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA, e não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.
- 9.1.14. A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei n.º 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pelo Tribunal de Justiça por meio de Portaria para este fim. Os responsáveis pela fiscalização contratual deverão anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestarão as notas fiscais e/ou faturas apresentadas para fins de pagamento.
- 9.1.15. A CONTRATANTE, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus à mesma, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas em TR, no Contrato ou na proposta comercial.
- 9.1.16. Sobre a aceitação dos serviços, os trabalhos serão acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.
- 9.1.17. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições constantes deste TR; obrigando-se a corrigir aquele que apresentar erro ou defeito, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

9.2. Resultados Esperados da Contratação

- 9.2.1. Conformidade com as estratégias e determinações da Administração Pública Estadual.
- 9.2.2. Aderência às estratégias e determinações do Poder Judiciário de Alagoas.
- 9.2.3. Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC.
- 9.2.4. Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TIC.
- 9.2.5. Elevar a qualidade da infraestrutura e dos serviços de TIC.
- 9.2.6. Flexibilidade e menores impactos na gestão de mudanças.
- 9.2.7. Redução de indisponibilidade dos recursos e sistemas de TIC.
- 9.2.8. Monitoração continua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC.
- 9.2.9. Aumento do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de TIC.
- 9.2.10. Plena disponibilidade dos serviços e sistemas de informação, para o público interno e externo do Poder Judiciário de Alagoas.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9.2.11. Definição de controles e atribuição de NMSE para a operação de TIC, entre outros.

9.3. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

9.3.1. Os Indicadores de NMSE exigidos na execução dos serviços objeto desta Contratação e demais indicadores envolvendo o descumprimento de Serviços de Qualidade, estão definidos no APÊNDICE IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços, aplicáveis para o item 1 e 2 do objeto contratado.

9.3.2. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto no APÊNDICE IX - Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços, o Relatório de Execução dos Serviços deverá demonstrar, mês a mês, o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS.

9.3.3. O referido Relatório será confrontado com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de controle de incidentes e requisitos, os painéis das soluções de Business Intelligence - BI, Planilhas e Painéis de acompanhamentos, planejamento de projetos, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

10.1. Dados Gerais

10.1.1. A CONTRATADA, para a gestão dos grupos de serviços, controle dos indicadores de serviços e para supervisão dos perfis profissionais, deverá disponibilizar um responsável denominado Preposto. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente.

10.1.2. O Preposto deverá estar alocado em tempo integral e assumirá a função de ponto de contato com as equipes de gestão de serviços do Poder Judiciário de Alagoas deverá possuir experiência de pelo menos 3 (três) anos em ambientes de infraestrutura de TIC e nível superior completo.

10.1.3. Os servidores designados como Fiscais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do órgão.

10.1.4. Caberá à fiscalização providenciar elaboração do Plano de Inserção da CONTRATADA.

10.1.5. Deverá ser realizada reunião inicial com participação dos Fiscais do Contrato, do Representante Legal da CONTRATADA e demais intervenientes identificados.

10.1.6. A pauta da reunião mencionada acima contemplará a entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade, Sigilo e Compromisso.

10.1.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no presente Termo e na legislação vigente, podendo culminar na rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei n.º 8.666/93, sem prejuízo da busca por reparações judiciais cabíveis.

10.2. Vigência Contratual

10.2.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será lavrado Contrato a ser celebrado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, com vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, até o máximo de 60 (sessenta) meses, mediante aditamentos ao instrumento original, havendo interesse e manifestação expressa das partes, assim como condições mais vantajosas para a Administração, em obediência aos ditames do inciso II do artigo 57, da Lei n.º 8.666/93.

10.2.2. A licitante vencedora será convocada pela CONTRATANTE para assinar Termo de Contrato, tendo o prazo de dez dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à CONTRATANTE, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

10.2.3. A recusa injustificada da licitante em assinar o Contrato no prazo acima estabelecido caracterizará descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10.3. Reajuste de Preços

10.3.1. O preço inicialmente contratado poderá ser reajustado anualmente, a contar da data de recebimento da proposta, de acordo com a variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, nos termos do art. 69, da Instrução Normativa AMGESP n.º 02/2019:

10.3.2. Deverá ser aplicado o índice do mês anterior ao do pagamento da fatura sobre o índice base.

10.3.3. Indica-se o IPCA em virtude da inexistência de outro índice específico ou setorial que melhor se correlaciona com a variação inflacionária dos custos da contratação.

10.4. Acréscimos ou Supressões

10.4.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação de serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos do art. 65, § 1º e § 2º, da Lei n.º 8.666/93, com suas posteriores alterações.

10.4.2. Para fins de controle, e considerando que o modelo de aferição é baseado no interesse público e no estabelecimento de critérios objetivos da necessidade dos serviços, no primeiro ano de contrato serão levados em consideração os 9 (nove) primeiros meses de serviços prestados para a aplicação dos percentuais constantes na Tabela 5, do item 4.2.4.12 deste TR, isso porque, no primeiro ano do contrato, a CONTRATANTE não terá o registro histórico de variação do ambiente de infraestrutura.

10.4.3. A partir da primeira prorrogação contratual, a fim de acompanhar a variação de crescimento ou redução da infraestrutura, aplicar-se-á a metodologia prevista no APÊNDICE XIV

– Fator de Mensuração, deste TR, quando se comparará a média dos 11 (onze) meses de vigência do contrato com o fator (F_MEN_TIC - FATOR DE MENSURAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC) medido no ato da assinatura contratual.

10.4.4. Na hipótese e ocasião da prorrogação contratual, o valor médio será comparado com os valores e fatores de reajuste, constantes da Tabela 5, de Variação de Infraestrutura, item 4.2.4.12 deste TR, determinando-se o quanto a infraestrutura variou de tamanho e, em razão disso, o aumento ou redução do valor mensal do contrato a partir da renovação contratual.

10.4.5. Ao valor encontrado, independentemente de ter a infraestrutura crescido ou diminuído, será aplicado o reajuste do IPCA ao contrato, conforme previsto no item 10.4 deste TR.

11.1. Da Participação de Empresas em Consórcios

11.1.1. É vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

11.2. Sigilo e Confidencialidade das Informações

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

11.3. Local de Atendimento:

11.3.1. Os serviços poderão ser prestados nas unidades do Poder Judiciário de Alagoas, localizadas nas seguintes localidades:

Tabela 10 – Locais de Atendimento

	<u>Local</u>
Sede do Tribunal de Justiça	Maceió – Centro

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Corregedoria do Poder Judiciário	Maceió – Centro
Esmal – Escola Superior de Magistratura	Maceió – Centro
Fórum de Barro Duro	Maceió – Barro Duro
Arapiraca	Arapiraca

11.3.2. A lista acima é não exaustiva, podendo, caso sejam criados novos pontos de atendimento, ser ampliada ou reduzida, a critério do poder Judiciário de Alagoas.

11.4. Composição das Equipes de Trabalho:

11.4.1. Sobre a composição das equipes de trabalho, têm-se o seguinte:

Tabela 11 – Composição de Equipe

<u>Ilha de Atendimento</u>	<u>Quantidade mínima de Profissionais</u>	<u>Perfil dos profissionais</u>
Infraestrutura e Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação	7	Analista
Processos, Projetos e Governança	11	Analista Técnico
Desenvolvimento	26	Analista Desenvolvedor
Central de serviços (1º nível)	12	Analista Técnico
Central de serviços (2º nível)	14	Analista Técnico

11.5. Comprovação da exequibilidade e atendimento aos requisitos de formação da equipe de profissionais:

11.5.1. A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados na Tabela 12: Número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecutabilidade. A contratada deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no Apêndice I.

11.5.2. A CONTRATADA deve garantir em sua proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme descrito na Tabela 12: Número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecutabilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente do Poder Judiciário de Alagoas, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo utilizado como base para dar continuidade do negócio de TI em um primeiro momento.

11.5.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

11.5.3.1. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

11.5.3.2. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 11.5.3.3. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
- 11.5.3.4. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;
- 11.5.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

12. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 12.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.
- 12.2. A CONTRATADA deve se responsabilizar pelo fornecimento de todo material necessário para a consecução dos serviços pelos seus contratados, incluindo hardware, software, papel, impressora, telefone, comunicação via internet, entre outros necessários a execução dos serviços.
- 12.3. A ausência dos equipamentos necessários implicará na impossibilidade da prestação de serviços, podendo configurar inexecução parcial ou total do contrato.

13. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Horários

- 13.1.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços na data prevista no contrato para tanto. Nessa data, deverá ter a capacidade de disponibilizar os perfis técnicos, nos quantitativos indicados neste TR.
- 13.1.2. O início da execução do contrato se dará no mesmo dia determinado para a vigência inicial do contrato, em prazo não superior a 60 (SESSENTA) dias, portanto, não necessariamente coincidirá com a sua assinatura.
- 13.1.3. Em hipótese alguma haverá pagamentos em eventual lapso temporal entre a assinatura do contrato e sua efetiva vigência, já que é vedado o pagamento por serviços não efetivamente prestados.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. São obrigações da Contratante:

- 14.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 14.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 14.1.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 14.1.4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto, em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão ou entidade para o qual o trabalho seja prestado, em relação àquelas planilhadas, observado o limite da legislação trabalhista;
- 14.1.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

14.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber.

14.1.7. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

14.1.7.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

14.1.7.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

14.1.7.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

14.1.7.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

14.1.8. Fiscalizar mensalmente o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

14.1.8.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

14.1.8.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

14.1.8.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

14.1.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

14.1.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

14.1.11. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

14.1.12. Arquivar, entre outros documentos, projetos, *as built*, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

14.1.13. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

15.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

15.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

execução ou dos materiais empregados;

15.1.3. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração;

15.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Tribunal de Justiça, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia exigida no edital ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

15.1.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

15.1.6. Disponibilizar à Contratante os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os EPIs de uso obrigatório, quando for o caso;

15.1.7. Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto no Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

15.1.8. Desde que regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), apresentar, no primeiro mês de prestação dos serviços, em relação aos empregados vinculados à prestação do contrato administrativo, bem como a cada novo empregado que se vincule à essa prestação, a seguinte documentação:

15.1.8.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

15.1.8.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

15.1.8.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

15.1.8.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

15.1.9. Comunicar o desligamento de empregados no curso da prestação dos serviços, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo;

15.1.10. Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por não receber o vale transporte;

15.1.11. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, documentação mencionada nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

15.1.13. Substituir, no prazo de 2 horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;

15.1.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

15.1.14.1. Não serão incluídas na Planilha de Custos e Formação de Preços as disposições contidas em Acordos,

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se apliquem aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade;

15.1.15. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante; em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento;

15.1.16. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

15.1.17. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

15.1.18. Atender às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, conforme descrito no Termo de Referência;

15.1.19. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

15.1.20. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os de não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

15.1.21. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato;

15.1.22. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

15.1.23. Apresentar todos os comprovantes que permitam a verificação pela Contratante do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, em relação aos empregados que participem da execução dos serviços, em especial quanto ao pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário; à concessão de férias remuneradas e ao pagamento do respectivo adicional; à concessão do auxílio- transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido; aos depósitos do FGTS; e ao pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;

15.1.23.1. A não apresentação da documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação à Contratada, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

15.1.23.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falha, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

15.1.23.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas;

15.1.23.4. Quando não for possível a realização do pagamento pela própria Administração (por exemplo, por

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados em juízo, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais, previdenciárias e FGTS decorrentes;

15.1.24. Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 2006;

15.1.25. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII; art.30, §1º, II; e art. 31, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006;

15.1.25.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a Contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação;

15.1.26. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

15.1.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços;

15.1.28. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

15.1.29. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais e equipamentos, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

15.1.30. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

15.1.31. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

15.1.32. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes do Termo de Referência;

15.1.33. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

15.1.34. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.1.35. Renovar, durante a vigência do contrato, a cada 6 meses, a Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, acompanhada da última informação do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) e do número de contratação de jovens aprendizes;

15.1.35.1. Ficam liberadas de renovar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte;

15.1.36. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

15.1.37. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

15.1.38. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

15.1.39. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

15.1.40. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os uniformes, materiais e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

15.1.41. Assegurar à Contratante:

15.1.41.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

15.1.41.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;

15.1.42. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, exigida, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, sempre que necessário.

16. DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

17. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com ou em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

18. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

19.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.2. As atividades de acompanhamento e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Contratante para os serviços contratados,

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

19.3. As atividades de acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços e do contrato devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor com a qualificação necessária para tanto, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

19.4. O conjunto de atividades de acompanhamento e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, de acordo com as seguintes disposições:

19.4.1. Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

19.4.2. Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo Público Usuário;

19.4.3. Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

19.4.4. Fiscalização Setorial: é o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade; e

19.4.5. Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.

19.5. Quando a contratação exigir fiscalização setorial, o órgão ou entidade deverá designar representantes nesses locais para atuarem como fiscais setoriais;

19.6.A fiscalização administrativa, realizada nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado;

19.7. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, exigir-se-ão as seguintes comprovações, por meio de documentos originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração:

19.7.1. No caso de empresa regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

19.7.1.1. No primeiro mês da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

19.7.1.1.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho,

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

19.7.1.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

19.7.1.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

19.7.1.1.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

19.7.1.2. Até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF:

19.7.1.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

19.7.1.2.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

19.7.1.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e 19.7.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

19.7.1.3. Quando solicitado pela Contratante, a Contratada deverá entregar quaisquer dos seguintes documentos:

19.7.1.3.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Contratante;

19.7.1.3.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a Contratante;

19.7.1.3.3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

19.7.1.3.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

19.7.1.3.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

19.7.1.4. Quando da rescisão ou extinção do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, a Contratada deverá entregar cópia da documentação abaixo relacionada:

19.7.1.4.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

19.7.1.4.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

19.7.1.4.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

19.7.1.4.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados;

19.7.2. Para garantir a execução sistemática das atividades de acompanhamento e fiscalização, o servidor ou equipe a que se refere o item 20.4 pode solicitar adicionalmente documentos, certidões, declarações, comprovantes de pagamentos, planilhas (nos formatos PDF-A, MS-Word e Excel), relacionados ao objeto contratado.

19.7.3. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, a Contratada deverá entregar

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

comprovante do cumprimento de obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

19.8. A Contratante deverá analisar a documentação solicitada no item 20.7.1.4 e subitens no prazo de 30 (trinta) dias após o seu recebimento, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

19.9. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

19.10. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

19.11. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela Contratada poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

19.12. A Contratante poderá conceder prazo para que a Contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

19.13. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

19.13.1. Fiscalização inicial, realizada no momento em que a prestação dos serviços é iniciada:

19.13.1.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;

19.13.1.2. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela Contratada e pelo empregado;

19.13.1.3. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;

19.13.1.4. O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

19.13.1.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a Contratada;

19.13.1.6. Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados EPIs;

19.13.2. Fiscalização mensal, realizada antes do pagamento da fatura:

19.13.2.1. Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

19.13.2.2. Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993;

19.13.3. Fiscalização diária, realizada diariamente:

19.13.3.1. Devem ser evitadas ordens diretas da Contratante dirigidas aos terceirizados; as solicitações de serviços, bem como eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto da empresa;

19.13.3.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da Contratada;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

19.13.3.3. Devem ser conferidos os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

19.14. Cabe, ainda, ao acompanhamento e à fiscalização do contrato, verificar se a Contratada observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.

19.15. A Contratante deverá solicitar, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.

19.15.1. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados.

19.16. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Níveis Mínimos de Serviços (NMSE), conforme modelo previsto no Edital, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

19.16.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

19.16.2. Deixar de utilizar uniformes, materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

19.17. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

19.18. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

19.19. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

19.20. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

19.21. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

19.22. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas à Contratada as sanções cabíveis.

19.23. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

19.24. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

19.25. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.26. A conformidade do uniforme, material, técnica e equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

19.27. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.28. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.29. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a Contratante comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

19.29.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de 15 (quinze) dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

19.29.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.

19.29.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a Contratante e os empregados da Contratada.

19.29.4. Quando não for possível a realização do pagamento pela própria Contratante (por exemplo, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados em juízo, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

19.29.5. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

19.30. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

19.30.1. A CONTRATANTE observará o ambiente de infra e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de Business Intelligence - BI, Planilhas e Painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado;

19.30.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

19.30.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste TR.

19.30.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no item 20.16 (NMSE).

19.30.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a OS, conforme modelo previsto no APÊNDICE III – Modelo de Ordem de Serviço, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços do item 2 do objeto a ser contratado, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

19.30.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 19.30.5.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 19.30.6. A utilização de OS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 19.30.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 19.30.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 19.30.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- 19.30.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 19.30.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 19.30.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 19.30.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93.
- 19.30.14. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei n.º 8.666/93.
- 19.30.15. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TR e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.
- 19.30.16. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.
- 19.31. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de uniformes, material, técnica ou equipamento inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

19. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 20.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 20.2. No prazo de até 5 dias corridos, do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
- 20.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 20.3.1. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;

21.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

21.3.3. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;

21.3.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;

21.3.5. Da mesma forma, ao final de cada período de faturamento, o fiscal administrativo deverá verificar as rotinas de execução dos serviços, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato;

21.3.6. No prazo de até 10 dias corridos, a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar relatório circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato;

21.3.7. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;

21.3.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

21.3.9. Na hipótese de não se proceder tempestivamente à verificação a que se refere o subitem anterior, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

21.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

21.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

21.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

21.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base, se for o caso, no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

21.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

21.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, à custa da Contratada, sem prejuízo da aplicação de sanções.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

21.7. O Fiscal do Contrato, de posse de toda a documentação, e após minuciosa verificação e avaliação dos produtos e serviços fornecidos, apresentados pela CONTRATADA, efetuará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (APÊNDICE V – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo).

21.8. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

21.9. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

21.10. Somente após a aprovação do Relatório de Execução dos Serviços e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal de faturamento.

21.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

21.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

21.13. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita no item 4 do APÊNDICE XII – Transição Contratual, deste TR.

21.14. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que devidamente atestada pela fiscalização, acompanhada do relatório gerencial mensal e dos documentos complementares exigidos.

21.15. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando multas e os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, observados os NMSE constantes deste TR, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = (VTCA/12) - (Ajuste\ NMSE + Multas)$$

Onde:

VMS – Valor Mensal dos Serviços.

VTCA – Valor Total do Contrato Anual.

AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE. MULTAS – Multas aplicadas previstas em Contrato.

21.16. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese da CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

21.17. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) / Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste TR, juntamente com os documentos de aceite.

21.18. Nos casos de obrigatórias, as Notas Fiscais devem ser eletrônicas, conforme disposições contidas no inc. I Cláusula Segunda do Protocolo ICMS n.º 42/09.

21.19. Deverão também estar discriminados nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da ordem(s) bancária(s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela Instituição, conforme o art. 64 da Lei n.º 9.430/96.

21.20. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional ou Super Simples, deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, do Anexo IV da IN/RFB n.º 1.234/12 e suas alterações, a fim de evitar a retenção

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

na fonte dos tributos e contribuições.

21.21. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à CONTRATADA pelo representante da CONTRATANTE com as ressalvas devidas, no prazo de até 7 (sete) dias da apresentação, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

21.22. As Notas Fiscais deverão ser obrigatoriamente acompanhadas das comprovações de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação prevista no art. 29 da Lei n.º 8.666/93.

21.23. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo Gestor do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

22. DO PAGAMENTO

22.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

22.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

22.2. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

22.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da manutenção das condições de habilitação exigidas no edital, 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 nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.

22.4. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

22.4.1. O prazo de validade;

22.4.2. A data da emissão;

22.4.3. Os dados do contrato e da Contratante;

22.4.4. O período de prestação dos serviços;

22.4.5. O valor a pagar; e

22.4.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

22.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

22.6. Tendo sido definidos parâmetros para mensuração do percentual do pagamento devido em razão dos níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

22.6.1. Não produziu os resultados acordados;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 22.6.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 22.6.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 22.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 22.8. Antes da emissão de Nota de Empenho e a cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital por ele abrangidas ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada nos arts. 28, 29 e 31 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 22.8.1. Na mesma oportunidade, a Administração realizará consulta ao SICAF, à Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União e ao Cadastro das Empresas Inidôneas, Suspensas e Impedidas do Estado de Alagoas – CEIS para identificar eventual proibição de contratar com o Poder Público.
- 22.9. A renovação, durante a vigência do contrato, a cada 6 meses, da Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, acompanhada da última informação do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) e do número de contratação de jovens aprendizes, é condição do pagamento.
- 22.9.1. Ficam liberadas de renovar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte.
- 22.10. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 22.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, 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.
- 22.12. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 22.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante.
- 22.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação.
- 22.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212, de 1993, quando couber.
- 22.15. A parcela mensal a ser paga a título de aviso prévio trabalhado e indenizado corresponderá, no primeiro ano de contratação, ao percentual originalmente fixado na planilha de preços.
- 22.15.1. Não tendo havido a incidência de custos com aviso prévio trabalhado e indenizado, a prorrogação contratual seguinte deverá prever o pagamento do percentual máximo equivalente a 03 (três) dias a mais por ano de serviço, até o limite compatível com o prazo total de vigência contratual.
- 22.15.2. A adequação de pagamento de que trata o subitem anterior deverá ser prevista em termo aditivo.
- 22.15.3. Caso tenha ocorrido a incidência parcial ou total dos custos com aviso prévio trabalhado ou indenizado no primeiro ano de contratação, tais rubricas deverão ser mantidas na planilha de forma complementar/proporcional, devendo a Contratante esclarecer a metodologia de cálculo adotada.
- 22.16. A Contratante providenciará o desconto na fatura a ser paga do valor global pago a título de vale-

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

transporte em relação aos empregados da Contratada que expressamente optaram por não receber o benefício previsto na Lei nº 7.418, de 1985, regulamentado pelo Decreto nº 95.247, de 1987.

23. DO REPACTUAÇÃO

23.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano.

23.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de acordo

com a variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

23.2.1. Compete à Contratada solicitar, justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da Contratante, além de cópia do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

23.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

23.4. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

23.4.1. Para os custos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

23.4.2. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

23.4.3. Para os demais custos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra, tais como uniformes, materiais, equipamentos): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

23.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado a partir dos efeitos financeiros da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação.

23.6. O prazo para a Contratada solicitar a repactuação se encerra na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

23.7. Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

23.8. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

23.8.1. Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos relativos à mão de obra;

23.8.2. Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

23.8.3. Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra, tais como uniformes, materiais, equipamentos).

23.9. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à Contratante ou à Contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

23.10. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

23.11. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

23.12. A Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se apliquem aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

23.13. Quando a repactuação solicitada pela Contratada se referir aos custos sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra, tais como uniformes, materiais, equipamentos), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice IPCA.

23.14. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajuste, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajuste de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

23.15. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

23.16. Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

23.17. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajuste do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

23.18. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra, tais como uniformes, materiais, equipamentos), a Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da Planilha de Custos e Formação de Preços contratual.

23.19. Os novos valores contratuais decorrentes da repactuação terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

23.19.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

23.19.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

23.19.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

23.20. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

23.21. A repactuação poderá ser realizada por apostilamento.

23.22. A Contratada deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação.

24. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

24.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a qual será liberada conforme o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

24.1.1. A inobservância do prazo fixado para a prestação da garantia autoriza a Contratante a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% do valor do contrato, a título de garantia, ou a rescindir o contrato, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993.

24.1.2. O bloqueio efetuado não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada.

24.1.3. A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado por quaisquer das modalidades de garantia.

24.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

24.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

24.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

24.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

24.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

24.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

24.4. Caberá à Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

24.4.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

24.4.2. Seguro-garantia;

24.4.3. Fiança bancária.

24.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor da Contratante.

24.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem 24.3., observada a legislação que rege a matéria.

24.7. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

24.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

readequada ou renovada nas mesmas condições.

24.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data em que for notificada.

24.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

24.11. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

24.12. Será considerada extinta a garantia:

24.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

24.12.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

24.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos ou aplicar sanções à Contratada.

24.14. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Termo de Referência.

24.15. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria.

24.15.1. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

24.16. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Pratica ato ilícito, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante ou a Contratada que:

25.1.1. Não assinar o contrato ou a ata de registro de preço;

25.1.2. Não entregar a documentação exigida no edital;

25.1.3. Apresentar documentação falsa;

25.1.4. Causar o atraso na execução do objeto;

25.1.5. Não manter a proposta;

25.1.6. Falhar na execução do contrato;

25.1.7. Fraudar a execução do contrato;

25.1.8. Comportar-se de modo inidôneo;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

25.1.9. Declarar informações falsas; e

25.1.10. Cometer fraude fiscal.

25.2. As sanções do subitem 25.1. também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva em Pregão para Registro de Preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

25.3. A prática de ato ilícito sujeita o infrator à aplicação das seguintes sanções administrativas, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, e do Decreto nº 68.119, de 2019:

25.3.1. Impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas e descredenciamento nos seus sistemas cadastrais de fornecedores, por prazo não superior a 5 (cinco) anos; e

25.3.2. Multa.

25.4. A multa pode ser aplicada isolada ou cumulativamente com as sanções de impedimento de licitar e contratar com o Estado de Alagoas e descredenciamento nos seus sistemas cadastrais de fornecedores, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis.

25.5. Se, durante o processo de aplicação de sanção, houver indícios de prática de ato ilícito tipificado pela Lei nº 12.846, de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

25.5.1. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Estadual resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

25.6. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do infrator, o Estado de Alagoas ou a Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

25.7. A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante ou à Contratada, observando-se o procedimento previsto no Decreto nº 68.119, de 2019, e subsidiariamente na Lei nº 6.161, de 2000.

25.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a natureza e a gravidade do ato ilícito cometido, os danos que o cometimento do ato ilícito ocasionar aos serviços e aos usuários, a vantagem auferida em virtude do ato ilícito, as circunstâncias gerais agravantes e atenuantes e os antecedentes do infrator, observado o princípio da proporcionalidade.

25.9. As sanções serão obrigatoriamente registradas no Cadastro das Empresas Inidôneas, Suspensas e Impedidas do Estado de Alagoas – CEIS.

25.10. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

25.10.1. Advertência escrita: quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

25.10.2. Inexecução parcial: hipótese em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no TR. A inexecução parcial ensejará a aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença. Restará configurada a partir da ocorrência de uma das

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

hipóteses elencadas a seguir:

- a. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da Fatura, limita a incidência a cinco dias.
- b. Incidência de glosas iguais ou superiores a 20% (vinte por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses em um período de exercício anual.
- c. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços.

25.10.3. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

- a. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da Fatura, limita a incidência a 10 (dez) dias.
- b. Incidência de glosas iguais ou superiores a 20% (vinte por cento) do valor máximo do faturamento mensal por quatro meses em um período de exercício anual.
- c. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

25.10.4. Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento para contratar com a CONTRATANTE por prazo não superior a dois anos.

25.10.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes, após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

25.11. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixado no Contrato.

O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n.º 8.666/93.

25.12. As multas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração da CONTRATANTE e impedimento de licitar e contratar com a União, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

25.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores SICAF.

25.14. As sanções também serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, instituído pela Portaria CGU n.º 516/10, quando cabível.

25.15. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no APÊNDICE IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

25.16. A aplicação das sanções previstas neste TR não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei n.º 8.666/93, inclusive responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração.

25.17. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando o princípio da proporcionalidade.

25.18. As sanções administrativas discriminadas no presente item 25 deste TR deverá seguir o disposto no Decreto n.º 68.119/2019, em especial os artigos 15, 16 e 17:

Art. 15. A comissão de licitação, o Pregoeiro ou qualquer agente público responsável pelos procedimentos de assinatura, acompanhamento ou fiscalização de contrato ou ata de registro de preços, quando verificar indícios de ato ilícito atribuível a pessoa física ou jurídica, inclusive seus representantes, como proponente, licitante, contratado ou fornecedor registrado, deles dará ciência ao Secretário de Estado do órgão ou ao Diretor-

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Presidente da entidade, conforme o caso.

Parágrafo único. A comunicação de ato ilícito à autoridade competente conterá a descrição da conduta praticada e as normas infringidas, além da possibilidade de rescisão contratual, nos termos do art. 77 e seguintes da Seção V do Capítulo III da Lei Federal nº 8.666, de 1993.

Art. 16. A autoridade competente, diante da comunicação de ato ilícito, determinará a instauração de processo administrativo de aplicação de sanções administrativas.

§ 1º Serão designados até 3 (três) agentes públicos, titulares de cargos ou empregos, para a instrução do processo.

§ 2º A designação de um único agente ou de uma comissão para a condução do processo considerará, dentre outros critérios, a gravidade do ato ilícito e o dano ao erário.

§ 3º A designação deve incidir, preferencialmente, sobre titulares de cargos ou empregos efetivos, sendo indispensável a presença de, pelo menos, um servidor nessa condição, ainda que cedido, o qual deverá presidir a comissão acaso designada.

Art. 17. Os agentes públicos designados na forma do art. 16 deste Decreto deverão concluir o processo administrativo de aplicação de sanções administrativas no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação do ato que os tenha designado. Parágrafo único. O prazo previsto no caput deste artigo poderá ser prorrogado, mediante ato motivado da autoridade competente.

26. GENERALIDADES:

- 19.1. O CNPJ do Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário – FUNJURIS é o nº 01.700.776/001-87.
- 19.2. Poderá ser solicitada amostra dos produtos da licitante vencedora do certame, em quaisquer de seus itens.
- 19.3. A licitação objeto deste termo de referência poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 49 da Lei 8.666/93.
- 19.4. Ao contrato poderá ser acrescido ou diminuído o objeto do fornecimento dentro dos limites estabelecidos na lei 8.666/93.

Maceió, 20 de setembro de 2022.

LUIS GUSTAVO
PEIXOTO
CAVALCANTE:87795

Assinado de forma digital
por LUIS GUSTAVO PEIXOTO
CAVALCANTE:87795
Dados: 2022.09.21 10:33:09
-03'00'

Luiz Gustavo Peixoto Cavalcante
Integrante Técnico
Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação

JOSE BAPTISTA
DOS SANTOS
NETO:91232

Assinado de forma digital por JOSE BAPTISTA DOS
SANTOS.NETO:91232
DN: c=BR, ou=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora da
Justiça - AC-JUS, ou=Cert-AS Institucional - AJ,
ou=854920000132, ou=Tribunal de Justiça Alagoas -
TJAL, ou=SERVIDOR, cn=JOSE BAPTISTA DOS SANTOS
NETO:91232
Dados: 2022.09.21 10:14:16 -03'00'

José Baptista dos Santos Neto
Integrante Demandante
Diretor Adjunto de Tecnologia da Informação

IGOR DE
ALBUQUERQUE
FRASSY:92791

Assinado de forma digital por
IGOR DE ALBUQUERQUE
FRASSY:92791
Dados: 2022.09.21 12:04:43
-03'00'

Igor de Albuquerque Frassy
Integrante Administrativo
Subdireção

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE I

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao Departamento de Licitações – Tribunal de Justiça
Ref.: Pregão Eletrônico nº. XX/2021

Processo nº. XXXX

Apresentamos a V. S^{as}. Nossa proposta de preços para contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de suporte técnico e atendimento de TIC de acordo com as especificações e condições contidas no Edital e seus anexos.

1. DADOS DA EMPRESA LICITANTE

1. Nome/Razão Social: _____
2. CNPJ: _____
3. Endereço: _____
4. Telefone/E-mail: _____
5. Representante Legal: _____. CPF: _____

2. PROPOSTA

Descrição	Unid.	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de Infraestrutura de TIC, mediante avaliação de resultados, pelo prazo de 12 meses, baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC e orientado por requisitos de Níveis Mínimos de Serviços (NMSE), de acordo com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência.	Mês	12		
Preço Total Proposto para 12 (doze) meses				

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

**MÓDULO 1- COMPOSIÇÃO DA
REMUNERAÇÃO**

MÓDULO 1	REMUNERAÇÃO	Valor R\$
A	Salário	
B	Adicional periculosidade	
C	Adicional insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de hora extra	
G	Intervalo intrajornada	
H	Outros (especificar)	
Total da Remuneração		

MÓDULO 2 - BENEFÍCIOS MENSAIS

DIÁRIOS

MÓDULO 2	BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS	Valor R\$
A	Transporte	
B	Auxílio-alimentação	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar)	
Total de Benefícios mensais diários		

MÓDULO 3 - INSUMOS

DIVERSOS

MÓDULO 3	INSUMOS DIVERSOS	Valor R\$
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total de Insumos Diversos		

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

SUBMÓDULO 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

MÓDULO 4.1	ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS	%	Valor R\$
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário educação		
F	FGTS		
G	Seguro Acidente de Trabalho		
H	SEBRAE		
Total			

SUBMÓDULO 4.2 - 13º Salário e adicional de Férias

MÓDULO 4.2	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	%	Valor R\$
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
Subtotal			
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
Total			

SUBMÓDULO 4.3 - Afastamento maternidade

MÓDULO 4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor R\$
A	Afastamento Maternidade/paternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
Total			

SUBMÓDULO 4.4 – Provisão para Rescisão

MÓDULO 4.4	PROVISÃO PARA RESCISÃO	%	Valor R\$
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS s/aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS s/aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado		
F	Multa FGTS do aviso prévio trabalhado		

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Total	
--	-------	--

SUBMÓDULO 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

MÓDULO 4.5	COMPOSIÇÃO DE CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	%	Valor R\$
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
Subtotal:			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição		
Total			

QUADRO RESUMO – MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

MÓDULO 4 : ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	Valor R\$
4.1 13º Salário + Adicional de Férias	
4.2 Encargos Previdenciários e FGTS	
4.3 Afastamento Maternidade	
4.4 Custo de Rescisão	
4.5 Custo de Reposição do Profissional Ausente	
4.6 Outros (Especificar)	
Total	

MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

MÓDULO 5	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	%	Valor R\$
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar)		
	B2. Tributos Estaduais (especificar)		
	B3. Tributos Municipais (especificar)		
	Outros Tributos (especificar)		
C	Lucro		
	Total		

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO)		Valor R\$
A	Módulo 1_ Composição da Remuneração	
B	Módulo 2_ Benefícios Mensais Diários	

C	Módulo 3_ Insumos Diversos (uniformes, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4_ Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A+B+C+D)		
E	Módulo 5_ Custos Indiretos, tributos e lucro	
Valor Total por Agente		

5. CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO

CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO	
Item de Custo	Valor (R\$)
Custo com hardware e instalações físicas	
Custo com Softwares	
Custo com Riscos	
Custo com Garantia	
Custo com transporte (Uber, Taxi etc)*	
Outros custos	
TOTAL	

* A Tabela 10 do item 11.5.1, do TR, pode servir para dimensionar o custo relativo a deslocamentos e/ou quanto à prestação de serviços presenciais nas respectivas localidades.

6. CUSTO TOTAL DO CONTRATO

CUSTO MENSAL COM OS PROFISSIONAIS

Perfil Profissional	Nº mínimo de Integrantes*	Custo mensal unitário
Desenvolvedor		
Analista Senior		
Analista Pleno		
Analista Júnior		
Técnico Sênior		
Técnico Pleno		
Técnico Júnior		

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Total Mensal (custo com profissionais)		
CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO		
Total Mensal (custos adicionais)***		
CUSTOS TOTAL MENSAL DO CONTRATO		
Total Mensal do Contrato		
CUSTOS TOTAL DO CONTRATO (12 meses)		
Total do Contrato		

* Verificar o item 4.2.7 do TR,

** Obter o valor do item 4 QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO.

*** Obter o valor do item 5 CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO.

OBS: ESTA PLANILHA É SIMPLEMENTE MODELO PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA. CADA LICITANTE É RESPONSÁVEL PELA APRESENTAÇÃO DA SUA PROPOSTA DE PREÇOS.

1. Declaramos que nos preços propostos acima estão inclusas todas as despesas envolvidas com a prestação dos serviços.
2. O prazo de validade da proposta é de 90 (noventa) dias contados da data de apresentação.
3. Declaramos, ainda, que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações especificadas no Contrato.
4. Os valores acima não geram nenhum compromisso por parte do TJ/AL perante a empresa CONTRATADA.

(Local e data)

Assinatura do Representante Legal, com Nome Completo

O Órgão e a Empresa podem ser referidos individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO que as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Confidenciais de uma Parte a outra.

CONSIDERANDO que as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais.

CONSIDERANDO que as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção.

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de *software*, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

A Parte Recebedora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar

as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de cinco anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A LICITANTE declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela CONTRATANTE para execução do Contrato, tanto nas dependências da CONTRATANTE como externamente.

22. A LICITANTE responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da CONTRATANTE, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

25. E, por estarem assim justas e LICITANTES, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Maceió/AL, _____ de _____ de ____.

DE ACORDO

CONTRATANTE	LICITANTE
<i><Representante></i> CPF	<i><Representante></i> CPF
Testemunha 1	Testemunha 2



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

<i><Representante></i> CPF	<i><Representante></i> CPF



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE III

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS N°.: xx/xx	DATA DA EMISSÃO: xx/xx/xxxx	N° DO CONTRATO: xx/xxxx	ASSINATURA DO CONTRATO: xx/xx/xx
1 – INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
CNPJ/MF:			
2 – INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social:			
CNPJ:			
Endereço:			
3 – IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
4 – PRODUTOS/SERVIÇOS ESPERADOS			



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5 – FORMAS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS					
6 – PERÍODO DE EXECUÇÃO:					
Data de Início:			Data de Término:		
7 – ESTIMATIVA DE CRONOGRAMA ORÇAMENTÁRIO					
Serviço	Métrica	Quantidade	Valor (R\$)	Valor (R\$)	
TOTAL (R\$):					
8 – IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITANTES					
Áreas Gestoras do Negócio:					
Autorizamos a execução da presente Ordem de Serviço de acordo com as especificações nela contidas bem como pela sua conformidade com o contrato assinado.					
Fiscal Requisitante Maceió/AL, xx/xx/xxx			Gestor do Contrato Maceió/AL, xx/xx/xxx		



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9 – ACEITAÇÃO PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Declaramos nossa concordância em executar as atividades descritas na presente Ordem de Serviço, de acordo com as especificações nela contidas bem como pela conformidade com o contrato assinado.

Preposto da CONTRATADA

Maceió/AL, xx/xx/xxx



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE IV

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO

Nº. DO CONTRATO:	
Nº. DO PROCESSO:	
OBJETO:	
CONTRATADA:	
CONTRATANTE:	
Nº. OS ASSOCIADA:	

RELATO DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 48, § 2º, da Instrução Normativa nº 002/2019 da Agência de Modernização da Gestão de Processos (AMGESP) que os serviços de _____ prestados pela empresa

_____, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos em Contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá em observância aos prazos legais, após a avaliação da conformidade, de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato.

DE ACORDO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contrato	Fiscal Técnico do Contrato
	Preposto do
Maceió/AL, _____ de _____ de _____.	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE V

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO

Nº. DO CONTRATO:

Nº. DO PROCESSO:

OBJETO:

CONTRATADA:

CONTRATANTE:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

|Preposto da CONTRATADA

Maceió/AL, _____ de _____ de _____.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE VI

CATÁLOGO DE

SERVIÇOS

Núcleo de Serviços de Central de Atendimento (Helpdesk) - Nível 1 e Nível

2: Acionar as assistências técnicas de equipamentos e aplicativos quando necessário; Acompanhar os níveis de serviço;

Apoiar a configuração de eventos em ferramenta de monitoração;

Apoiar a programação e execução da manutenção preventiva da plataforma tecnológica;

Atendimento e solução de chamados referentes a incidentes e problemas de 1º e de 2º nível; Acompanhar os atendimentos encaminhados e informar os usuários sobre a situação de suas solicitações;

Atualizar o conteúdo das páginas da intranet e internet;

Atualização de dados cadastrais através dos aplicativos existentes e registro de ocorrência de irregularidades acontecidas durante os trabalhos;

Avaliar impacto das novas aplicações a serem instaladas na produção;

Cadastrar e atualizar as informações sobre a plataforma tecnológica, usuários, fornecedores e assistências técnicas;

Confecção dos manuais e checklists de instalação e migração;

Controlar, operar e monitorar os equipamentos do ambiente computacional central, incluindo servidores e recursos de rede;

Controle de inventário;

Criação e manutenção de checklist de instalação e configuração de softwares utilitários e aplicativos a serem instalados na estação de trabalho dos usuários;

Criação e manutenção de contas de usuário;

Criação e manutenção dos procedimentos operacionais de 1º nível de atendimento; Criação, alteração e reinicialização de senhas de usuário;

Criação, alteração, manutenção e redirecionamento de e-mail;

Desenvolver e manter a documentação Instruções Operacionais (IO) de produção e campo; Detectar e registrar incidentes ou problemas;

Efetuar instalação e configuração de equipamentos de informática;

Efetuar instalação e configuração de softwares e aplicativos homologados na estação de trabalho dos usuários;

Elaboração de relatórios estatísticos e gerenciais;

Elaborar e manter manual de produção, os jobs das rotinas e sistemas em produção;

Elaborar o preparo, recepção, impressão e expedição de documentos referentes ao processamento dos sistemas e aplicativos utilizados;

Elaborar registros diários de ocorrências;

Executar, criar procedimentos automatizados e monitorar as rotinas e sistemas em produção;

Instalar e configurar softwares utilitários e aplicativos homologados na estação de trabalho dos usuários;

Monitorar a performance (tunning) do ambiente operacional;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Operar e monitorar os recursos de impressão, as atividades de salva e recuperação de dados; Orientar e treinar os usuários em suas necessidades e dúvidas;
Promover a retirada dos equipamentos para laboratório sempre que não for possível a realização do reparo no ambiente do cliente;
Realizar a atualização de versão e releases nos servidores e estações e trabalho; Realizar procedimentos de backup de arquivo dos usuários;
Realizar procedimentos de testes e recuperação de máquinas. Ex. troca de memória, substituição de cooler, trocas de unidades de discos, formatação e configuração;
Redirecionamento de chamados para outros níveis;
Reinstalação/Instalação/Configuração de hardware e software;
Reparo e testes de equipamentos e impressoras substituindo peças e componentes que serão fornecidos pela Contratante;
Solucionar, ou encaminhar para solução os incidentes e problemas ocorridos;
Verificar e solicitar solução, acompanhando até o restabelecimento, dos problemas de linhas de comunicação;
Realização de outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

Núcleo de Serviços de Operação e Monitoramento da Infraestrutura:

Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24 x 7 incluindo sala cofre e sala de apoio, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico;
Monitoramento da rede local dos edifícios
Detectar eventos de Infraestrutura de TIC;
Acompanhar manutenção nas instalações da Sala Cofre;
Acompanhar dos serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes;
Acompanhar dos serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas; Registrar incidentes de infraestrutura de TIC;
Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves;
Acionar por e-mail, telefone ou central de serviços o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha;
Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC; Monitorar tempo máximo para restauração de cópias;
Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço;
Realização de outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

Núcleo de Serviços de Sustentação da Infraestrutura:

Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes; Acompanhar manutenção das instalações da sala cofre
Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura; Acompanhar serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes;
Acompanhar serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas;
Administração (criar/excluir/alterar) de hosts, itens, grupos de hosts, triggers, ações e serviços de TI;
Administração (criar/excluir/alterar) e customizações de templates

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

específicos; Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VMware;
Adicionar/Remover portas de Vlan's;
Administração do ambiente virtualizado;
Alterar configurações do serviço de DNS interno; Alterar compartilhamento NFS (Linux);
Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho e servidores (desktops e notebooks);
Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado; Aplicar Patch de segurança no servidor de correio eletrônico;
Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico; Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;
Atualização automática de *softwares* para os servidores;
Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos;
Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas;
Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens; Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico;
Cálculo de disponibilidade;
Conectar equipamentos à rede; Configurar conector SMTP;
Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix; Configurar parâmetros de Kernel;
Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos; Configuração de ativos de rede;
Configuração de ramal telefônico;
Criação de regras de ramais para desvio, bloqueios e teleconferências; Configuração de áudio para resposta automática;
Configuração de captura de chamadas;
Configuração de interfaces de rede para integração entre operadoras; Configuração de ramais para gravação de ligações;
Configuração de softphone;
Configuração de troncos E1, SIP, AIX2 e ZAP;
Configuração e testes de Chaveamento de Clusters; Configurar capacidade do storage;
Configurar consoles de gerenciamento do storage; Configurar equipamentos Wireless
Configurar Logical Volume Management; Configurar LUN mapping e binding;
Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN por Host Group;
Configurar políticas de acesso à internet;
Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso; Configurar privilégios de acesso à internet;
Configurar propriedades da Mailbox;
Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS); Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI); Configurar RAID;
Configurar regra de acesso;
Configurar e monitorar cluster do serviço de web proxy;
Configurar serviços de snapshot, replicação, clones e ou cópias de volumes; Configurar *software* de gerenciamento de volumes;
Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor; Criação de ramal telefônico e grupos de ramais;
Criação de grupo de captura de ligações;
Criação de URA - Unidade de Resposta Audível e Correio de Voz; Criar / excluir máquinas virtuais;
Criar / excluir compartilhamento NFS (Linux);
Criar / excluir snapshot de volume ou compartilhamento; Criar / excluir volume iSCSI para host;
Criar contato externo de e-mail;
Criar conta de domínio para computadores, serviço e usuários; Criar conta em servidores para serviços locais;
Criar Group Policy; Criar Grupos;
Criar OUs;
Criar e liberar acesso via VPN;
Criar e monitorar backup dos firewalls; Criar e remover pastas/diretórios;
Criar Mailbox;
Criar NATs;
Criar ou excluir grupo de e-mail (lista de distribuição);
Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux;
Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários; Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos;
Criar Virtual Switch nos clusters VMware; Criar volume iSCSI para adicionar host;
Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização;
Definir filesystems, seus tipos nomes, mount points e montagem automática; Definir serviços de snapshot, replicação, clones e ou cópias de volumes;
Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada;
Desabilitar, remover e reconectar mailbox;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Desfragmentar bases do exchange no modo Off-line; Desligar e religar os equipamentos na sala cofre; Documentar utilização de portas dos ativos de rede; Editar Tag's de Portas (para rede de usuários);
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
Elaborar / revisar guias de procedimentos; Elaborar / revisar manuais;
Elaborar / revisar notas técnicas;
Elaborar / revisar procedimentos operacionais;
Executar procedimentos de verificar backups realizados; Executar procedimentos de restore de dados
Executar serviços de arquivamento de mailbox;
Executar serviços de backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup;
Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição);
Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos; Executar serviços de diminuição de espaço em volume; Executar serviços de importação e exportação de Mailbox; Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus; Executar serviços de formatação de servidores;
Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent); Executar serviços de manutenção preventiva atualização/remanejamento/instalações/upgrade/configurações do firewall;
Executar serviços de manutenção preventiva atualização/remanejamento/instalações/upgrade/configurações do antivirus;
Executar serviços de manutenção preventiva atualização/remanejamento/instalações/upgrade/configurações do proxy / filtro de conteúdo web;
Executar serviços de manutenção preventiva atualização/remanejamento/instalações/upgrade/configurações de sistemas, softwares, plataformas, etc.;
Executar serviços de movimentação de mailbox entre os data stores; Executar serviços de rastreamento de mensagem no exchange server;
Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa;
Excluir de regras, objetos e NATs;
Extração de massa de dados entras URAs; Gerar certificados digitais;
Gerenciar espaço de armazenamento das bases do Exchange; Gerenciar permissões de relay de e-mail;
Gerar relatórios / documentos técnicos dos serviços prestados; Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall; Gerar relatórios / documentos técnicos do

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

serviço de internet;
Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor
WSUS; Gerenciar desempenho dos Firewalls;
Gerenciar regras/objetos;
Habilitar/Desabilitar Portas;
Habilitar/Desabilitar Netflow;
Importar e exportar maquinas
virtuais;
Incluir/ remover de escopo do DHCP e registros no
DNS; Incluir/ remover de reservas de IP;
Incluir / remover documentação na WIKI
Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento;
Instalação Física e Virtual de Servidor
Windows; Instalação Física e Virtual de
Servidor Linux; Instalação Local de
Ferramentas Corporativas; Instalação / remoção
de equipamentos de rede;
Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre
CPD's; Instalar certificados digitais;
Instalar componentes de hardware e acessórios;
Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletrônico (Webmail,
SMTP, POP3 e IMAP);
Instalar Domain
Controlers; Instalar
domínio;
Instalar e configurar serviço de correio eletrônico;
Instalar e manter programas, patches e drives da solução de virtualização -
VmWare; Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores firewall;
Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores
antivírus; Instalar e manter programas, patches e drives nos Storages;
Instalar e manter de programas, patches e drives dos servidores proxy / filtro de conteúdo
web; Instalar interface de rede;
Instalar interface HBA;
Instalar sistema operacional, firmware, patches, drives e programas;
Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho e servidores (desktops e
notebooks); Manutenção de caixa de e-mail;
Manutenção de compartilhamentos no storage;
Manutenção de compartilhamentos em servidor
Windows; Manutenção dos serviços de acesso remoto;
Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços
Corporativos; Manutenção e configuração de ferramentas de segurança;
Manutenção preventiva dos servidores;
Manutenir conta de servidores para serviços
loais; Manutenir contas de usuários;
Manutenir Group
Policy; Manutenir

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Grupos; Manutenir
OUs;
Monitoramento do tráfego de ligações;
Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho; Monitorar base do Exchange;
Monitorar bloqueios e acessos de internet;
Monitorar desempenho de acesso à internet;
Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls;
Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy; Monitorar e Gerenciar performance do website
Monitorar logs da solução de antivírus;
Monitorar tráfego;
Monitorar sinal dos Access Point's;
Monitorar vacinas e serviços de gerência do antivírus; Movimentar servidores de rede;
Movimentar racks;
Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento;
Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso; Permissão em caixa de e-mail departamental;
Prestar suporte às configurações de rede aos serviços de telefonia VoIP; Publicar Hosts Internos/DMZ e Serviços;
Realizar backup do
Exchange; Recuperar
Mailbox;
Recuperar arquivos de compartilhamentos;
Remover conta de domínio e de e-mail;
Remover de contas de usuários desabilitados;
Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens; Relatório de estatísticas das chamadas;
Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos; Revisão de Política de Antivírus;
Restaurar backup do
Exchange; Sincronizar Domain
Controllers; Solicitar
certificados digitais;
Tratamento de mensagens não solicitadas (spam);
Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros; Verificar e configurar CA;
Verificar e configurar máquinas virtuais;
Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library); Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização – VmWare; Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores;
Verificar logs;
Realização de outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

Núcleo de Serviço de Processos, Projetos

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Responsável por mapear, desenhar, analisar e sugerir melhorias nos processos de negócios da organização e TI,

Responsável na condução de reuniões de levantamento de processos.

Responsável pela adequação, elaboração e definição da documentação de processo, padrões e novas práticas de melhoria contínua: identificar falhas nos processos vigentes, a fim estabelecer estratégias para solução de problemas.

Análise de processos negócios

corporativos Modelagem de processos

Atualização de processos

Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a

processos Mapeamento de fluxo de atividades

Identificação de falhas em atividades de processos

Capacidade de análise dos ambientes de tecnologia da informação, identificar, planejar e implementar mudanças nos recursos e mapear processos e procedimentos, a fim de garantir o controle das práticas de governança, otimização e segurança dos recursos e alinhamento aos negócios da empresa.

Responsável por controlar todas as mudanças no ambiente de TI, incluindo a melhoria constante do

APÊNDICE VIII

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. INTRODUÇÃO

1.1. Os recursos de Infraestrutura de TIC atualmente disponibilizados pela CONTRATANTE e seu quantitativo são apresentados a seguir. A CONTRATANTE tem ampla liberdade para atualizar seus recursos, cabendo à CONTRATADA, nesses casos, adaptar-se as respectivas evoluções, mantendo seus colaboradores capacitados.

2- VOLUME DE USUÁRIOS

2.2. A tabela abaixo traz o quantitativo aproximado de usuários (servidores e colaboradores) lotados nas dependências da CONTRATANTE.

PERFIL	QUANTIDADE
Usuários	1.100

3.2. Software

- 50 (cinquenta) softwares de apoio à infraestrutura;
- Virtualização: VMWare;
- Sistemas Operacionais: Windows Server 2003, 2008, 2012 e Linux;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 5 (cinco) bancos de dados (ORACLE, SLQ SERVER, My SQL);
 - Linguagens de Programação: Delphi, Visual Basic, Forms/Report, Java, Java Script, XML, ASP, Dot Net, PHP, HTML. Flash;
- Servidores de aplicação: OC4J, OAS, Weblogic, Tomcat, Jetty, MS IIS;
 - Serviços de Rede: DNS, Firewall, Proxy, Active Directory, DHCP, Servidor de Arquivos, Correio Eletrônico, Monitoramento Zabbix e Jenkins, VPN, Anti SPAM, Anti Virus, VoIP, Mensageria, etc;
- Ferramentas de BI: Oracle OBIEE 12c; Oracle Data Integrator; Oracle Warehouse Builder;
 - Ferramentas de ETL: Pentaho Data Integrator, Oracle Data Integrator, Oracle Waregouse Builder.

APÊNDICE IX

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO

1.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMSE) são parâmetros de qualidade objetivos e mensuráveis definidos a partir de aspectos relevantes aos serviços. São atribuídos indicadores para esses parâmetros de acordo com os resultados esperados com esta contratação, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis, aferidas sistematicamente e que deverão ser atendidas pela CONTRATADA;

1.2. Este conceito vincula-se a um modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação, nos quais os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

2. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

2.1. As Partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 90 (noventa) dias a partir da vigência do contrato, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Anexo.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.2. Esse período de 90 dias, será de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os NMSE e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

2.3. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos;
- c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviços e de qualidade exigidos.
- d. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis serviços e de qualidade exigidos.
- e. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de “Nota Técnica”, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças). Fatores externos podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceiros, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de *hardware* da solução.
- f. Qualquer determinação para parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor de TIC ou seu substituto, e ainda, demais gestores envolvidos no procedimento de mudança.
- g. Possíveis alterações nos NMSE exigido, ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, e ser assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).
- h. Os indicadores de serviços, poderão ser revisados a cada 180 (cento e oitenta) dias durante a vigência contratual, afim de manter o Nível Mínimo de Serviços exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.
- i. A revisão da lista de indicadores, também deverá ocorrer sempre que um novo serviço seja disponibilizado e levando em conta as contrarrazões, quando for o caso, da CONTRATADA.
- j. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço exigido não for atingido ou em virtude de interrupção dos serviços críticos houver prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e à aplicação das sanções administrativas previstas em Contrato sem prejuízo a outras medidas cabíveis.

3. INDICADORES DE DISPONIBILIDADE

3.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos NMSE e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos baseados em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados mensalmente e continuamente

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

3.2. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

4. LISTA DE SERVIÇOS CRÍTICOS

4.1. Os serviços críticos são aqueles que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do Poder Judiciário e considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços, a lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante o decorrer do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a citar:

- Data Center, sala cofre, sala de apoio e seus sistemas periféricos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico;
 - Servidores de Aplicação;
 - Serviços de Virtualização (incluindo os hosts físicos);
 - Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage;
 - Solução de Backup;
- Serviços de Banco de Dados;
 - Serviços de Active Directory, DHCP e DNS (interno e externo);
 - Serviços de Correio Eletrônico e AntiSpam;
 - Serviço de Internet;
 - Segurança Perimetral (Composta por serviços de Firewall e qualquer outra camada ou tecnologia que venha a ser implementada);
 - Rede Interna e externa (Todos os Switches);
 - Serviços Telefonia VoIP;

Tabela de Indicador 1: Nível Mínimo de Serviço para Servidores de Aplicação

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Servidores de Aplicação)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para os Servidores de Aplicação que sustentam os Sistemas. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDICÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSA – Índice de Disponibilidade Mensal dos Servidores de Aplicação; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços: $IDMSA = 100 - \{[THIM - (THEMP + THIC)]/THP\} * 100\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal;

	Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
--	---

Tabela de Indicador 2: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Virtualização

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Virtualização)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para os Serviços de Virtualização (Solução VmWare e os Hosts Físicos). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDICÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSV – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Virtualização; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSV = 100 - \{[(THIM - (THEMP + THIC))/THP] * 100\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 3: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Storage)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para os Serviços de Armazenamento, Segurança e Guarda de Dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMST – Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços de Storage; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMST = 100 - \{[(THIM - (THEMP + THIC))/THP] * 100\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100% --> Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,70% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 4: Nível Mínimo de Serviços para Solução de Backup

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Solução de Backup)	
DESCRIÇÃO	Para este indicador, serão medidos e avaliados os percentuais de JOBS executados e concluídos com sucesso. Toda a solução deverá permanecer
	disponível para uso, em regime 24 x 7. Data Protector, HCI e Oracle.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE JOBS EXECUTADOS COM SUCESSO.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 98% e 100% --> Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 98% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal; Caso o indicador fique abaixo de 95% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 5: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Banco de Dados	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Banco de Dados)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Banco de Dados de forma acessível para operações. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMBD – Índice de Disponibilidade Mensal para Banco de Dados; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMBD = 100 - \{ [THIM - (THEMP + THIC)] / THP \} * 100$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis
	THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 6: Nível Mínimo de Serviços para Serviços AD, DHCP e DNS	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de AD, DHCP e DNS)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Active Directory, DHCP e DNS interno e externo. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMADD – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de AD, DHCP e DNS; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMADD = 100 - \{ [(THIM - (THEMP + THIC)) / THP] * 100 \}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC; A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados
	nesta Tabela 6.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 7: Nível Mínimo de Serviços para Serviços Correio Eletrônico e AntiSpam	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços E-mail)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Correio Eletrônico (E-mail) e AntiSpam. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMCEA – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Correio Eletrônico e AntiSpam; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços: $IDMCEA = 100 - \{ [(THIM - (THEMP + THIC)) / THP] * 100 \}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC. A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	nesta Tabela 7.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal; Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 8: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Internet	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços Internet)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Internet, sendo rede cabeada ou Wi-Fi. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMSI – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Internet; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSI = 100 - \{ [[THIM - (THEMP + THIC)] / THP] * 100 \}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC; A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a cada um dos serviços citados

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	nesta Tabela 8, ou seja, Internet cabeada e Wi-Fi.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal; Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 9: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Segurança	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Serviços de Segurança)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Perímetro e Segurança (Firewall). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS:
MEDIÇÃO	IDMSE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços de Segurança; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros.
	Fórmula de Cálculo:
	Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMSE = 100 - \{[(THIM - (THEMP + THIC))/THP] * 100\}$
	Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC; A fórmula de cálculo deverá ser aplicada a priori para os serviços de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Firewall.
META	ÍNDICE DE 99,70% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100% --> Pagamento Integral. Quebra ou descumprimento da Meta de 99,70% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,70% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
Tabela de Indicador 10: Nível Mínimo de Serviços para Rede Interna	
DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Rede Interna)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Rede Interna (todos os switches). Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMRE – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Rede Interna; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMRE = 100 - \{[THIM - (THEMP + THIC)]/THP\} * 100\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
---------	--

META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% --> Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal. Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

Tabela de Indicador 11: Nível Mínimo de Serviços para Serviços de Telefonia VoIP

DISPONIBILIDADE – SERVIÇOS CRÍTICOS (Telefonia VoIP)	
DESCRIÇÃO	Índice de disponibilidade para Serviços de Telefonia VoIP. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24x7.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC, ou qualquer outra que venha a ser implementada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: IDMTVP – Índice de Disponibilidade Mensal para Serviços Telefonia VoIP; THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês; THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia); THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva; THIC – Total de Horas Indisponíveis Causadas por Terceiros. Fórmula de Cálculo: Percentual de disponibilidade Total dos Serviços; $IDMTVP = 100 - \{[(THIM - (THEMP + THIC))/THP] * 100\}$ Serão desconsideradas para cálculo do indicador de disponibilidade, todas as horas que possuírem a devida comprovação para mensuração das variáveis THEMP e THIC.
META	ÍNDICE DE 99,50% DE DISPONIBILIDADE.

GLOSA (Sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100% é Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 99,50% incide em multa de 3% sob o valor fixo mensal; Para cada 0,1% abaixo da meta, glosa de 1% sob o valor fixo mensal; Caso o indicador de Disponibilidade ficar abaixo de 98,50% a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
------------------------------	--

Tabela de Indicador 12: Nível Mínimo de Serviços para Documentação e Planejamento

INDICADOR - Documentação e Planejamento	
DESCRIÇÃO	Garantir que a área de Documentação e Planejamento seja capaz de desempenhar as atividades descritas no Apêndice VI (Catálogo de Serviços), de segunda-feira a sexta-feira, presencialmente (ou remotamente, na forma do item 4.1.12 do TR), durante período de 8 horas diárias (das 7 h às 19 h), em regime 12x5.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ofício enviado à Contratada pela Fiscalização do Contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao representante da empresa.
MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: Após notificada por ofício, a CONTRATADA tem o prazo de Y dias úteis, contados do dia útil imediatamente posterior, para repor os profissionais necessários à realização dos serviços
META	Prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação para efetivar a substituição do titular, com o acompanhamento do profissional de cobertura à área demandante.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	$0 < Y \leq 5$: Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 5 dias úteis incide multa de 3% sob o valor fixo mensal $5 < Y \leq 10$: glosa de 5% do valor fixo mensal; $Y > 10$: glosa de 10% do valor fixo mensal; Caso o indicador fique maior que 20 dias úteis, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato
Tabela de Indicador 13: Nível Mínimo de Serviços para Processos, Projetos e Governança	

INDICADOR - Processos, Projetos e Governança	
DESCRIÇÃO	Garantir que a área de Processos, projetos e governança seja capaz de desempenhar as atividades descritas no Apêndice VI (Catálogo de Serviços), de segunda-feira a sexta-feira, presencialmente (ou remotamente, na forma do item 4.1.12 do TR), durante período de 8 horas diárias (das 7 h às 19 h), em regime 12x5.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ofício enviado à Contratada pela Fiscalização do Contrato via e-mail, ou entregue em mãos ao representante da empresa.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS: Após notificada por ofício, a CONTRATADA tem o prazo de Y dias úteis, contados do dia útil imediatamente posterior, para repor os profissionais necessários à realização dos serviços
META	Prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação para efetivar a substituição do titular, com o acompanhamento do profissional de cobertura da área demandante.
GLOSA (Sobre o valor mensal)	0 < Y ≤ 5 : Pagamento Integral; Quebra ou descumprimento da Meta de 5 dias úteis incide multa de 3% sob o valor fixo mensal 5 < Y ≤ 10 : glosa de 5% do valor fixo mensal; Y > 10 : glosa de 10% do valor fixo mensal; Caso o indicador fique maior que 20 dias úteis, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato
Tabela de Indicador 14: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Omissão	
Omissão	
DESCRIÇÃO	A manutenção proativa tem por objetivo detectar com antecedência o a ocorrer, devido à necessidade de intervenções que possam impactar dos serviços monitorados. O acompanhamento e a análise diária perm impactos. Omissão - ato ou efeito de deixar de lado, desprezar ou esquecer; pret



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponibilizadas pela CO quaisquer outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo	Também deverão ser utilizadas outras fontes para análise, tais como logs de servi A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.
	Não serão admitidos incidentes causados pela falta de ação da equipe responsável	que serão devidamente apurados pela solução de Monitoramento pelo Fiscal do C
	META	
	designado.	
GLOSA (Sobre o valor mensal)	A partir de uma 1 (uma) ocorrência de incidente por falta de proatividade, sendo: 0,5% (meio por cento) para cada ocorrência superior à meta estabelecida até o lim	1% (um por cento) para cada ocorrência superior a 3 incidentes, até o limite de 8
		* Se o indicador Proatividade ficar acima de 8 ocorrências, a CONTRATADA
		administrativas previstas em Contrato.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.2. Para fins de aferição entre períodos de indisponibilidade, caso venha acontecer ocorrências (falha/parada) com mais de um serviço simultaneamente e em períodos relacionados, será levado em consideração o tempo total de indisponibilidade, ou seja, será aferido o início do primeiro evento e o tempo final (término) do último evento.

Demonstrativo de Disponibilidade

Disponibilidade (%)	PERIODO DE TEMPO			TOTAL		
	Dias	Horas	Minutos	Tolerância %	Dias	Horas
99,5	29,85	716,4	42984	1	0,15	3:36:00
99,7	29,91	717,84	43070,4	0,1	0,09	2:09:36
99,99	29,997	719,928	43195,68	0,11	0,003	0:04:19
100	30	720	43200	0	0	00:00:00

5. CRITÉRIOS DE PROATIVIDADE

5.1. Tem como objetivo medir o número de incidentes (falhas) causadas pela falta de proatividade da CONTRATADA, em relação aos eventos que podem vir a resultar em problemas ou paradas no ambiente de infraestrutura de TIC.

5.2. Nos Serviços Críticos a Análise Proativa deverá ser feita em tempo real por meio da inserção de manutenções e suportes necessários para proporcionar a continuidade e manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC, exemplo: um Alerta de diminuição de capacidade de um disco rígido. A equipe responsável, deverá intervir, de modo que o incidente por falta de espaço não aconteça.

5.3. A análise dos registros para avaliação e intervenções necessárias sem impacto, será realizada diariamente, exceto aquelas intervenções que necessitam de agendamento prévio, devido ao impacto que podem causar.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Serão confrontados pelo Fiscal do Contrato, logs e alertas provenientes da solução de monitoramento, classificados como: incidente ou problema de Infraestrutura, com relação ao número de chamados abertos no mês corrente.

5.5. As intervenções proativas em tempo real, são obrigatórias, visando atuar na comunicação ou resolução de incidentes e investigação de problemas. As intervenções para melhoria do desempenho, compatibilização do ambiente e que dependam de agendamento, deverão ser submetidos para aprovação da CONTRATANTE por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas (ausência) na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

6.2. O objetivo é registrar e informar às áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos e comunicar aos Gestores quando as falhas se tratarem de Serviços Críticos.

6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços, e também, caso necessário, e-mail, contato telefônico ou via SMS.

6.4. A priori, os prazos para atendimento de Incidentes, seguirá o praticado pela Central de Atendimento ao Usuário e posteriormente, deverá obedecer, após implantação, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes e do Gerenciamento de Nível de Serviços, baseado no Framework ITIL.

Tabela de Indicador 15: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Notificação e Registro de Incidentes

NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES	
DESCRIÇÃO	Medir o número de falhas (ausência) na notificação ou reporte dos incidentes.
MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA, e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

META	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável, terá o limite de até 7 (sete) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
GLOSA (Sobre o	1% (um por cento) para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências.

valor mensal)	2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 3, até o limite de 5 ocorrências. *** Se o indicador Notificação de Incidentes ficar acima de 5 ocorrências, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
---------------	---

7. ATENDIMENTO A REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

7.1. Tem como objetivo medir a pontualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.

7.2. A priori, os prazos para atendimento de Incidentes, seguirá o praticado pela Central de Atendimento ao Usuário e posteriormente, deverá obedecer, após implantação, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes e do Gerenciamento de Nível de Serviços, baseado no Framework ITIL.

7.3. A limitação e escopo, definição e a implantação das disciplinas de GSTI (gerenciamento de serviços de TI) são de responsabilidade da CONTRATANTE.

7.4. Os prazos serão definidos de forma a atender aos padrões de qualidade certificados, desde que respeitada a janela de manutenção disponível e as condições contratuais da prestação dos serviços.

Tabela de Indicador 16: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Requisições de Serviços

ATENDIMENTO A REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	
DESCRIÇÃO	Medir o número de atrasos no atendimento das Requisições de serviços.
MEDIÇÃO	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. A periodicidade de medição é mensal, do dia 1º ao último dia do mês.
META	98% das requisições atendidas dentro prazo.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GLOSA (Sobre o valor mensal)	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração inferior à meta estabelecida até o limite de 95% das ocorrências. 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração inferior a 95% até o limite de 93%, cumulativo ao parágrafo anterior. *** Se o indicador de Atendimento à Requisições ficar abaixo de 95% das ocorrências, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.
------------------------------	---

8. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS DE INOVAÇÃO

TECNOLÓGICA

8.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UPT (Unidade de Projeto e Tempo) referente a pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.

8.2. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado “Relatório de Serviços de Evolução Tecnológica”, contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração das horas prestadas para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Tabela de Indicador 17: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços- Projetos de Inovação Tecnológica

PROJETOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	
DESCRIÇÃO	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UPT referente a pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
MEDIÇÃO	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato e Gerente de Projetos indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
META	100% dos projetos entregues no prazo.
GLOSA (Sobre o valor total de UPT do Projeto)	1% (um por cento) para cada dia de atraso, até o limite de 05 (cinco) dias corridos. 2% (um por cento) a partir do 06 (sexto) dia de atraso, até o limite de 15 dias corridos. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas em Contrato.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9. DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS DE SERVIÇO

9.1. Além dos indicadores de 1 a 17 nas tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Tabela de Indicador 18: Tabela de Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Realizar carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy)	Até 4 horas úteis	0,3% para cada 30 (trinta) minutos de

				atraso sob o valor mensal do Contrato
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore	Por dia/ ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Recuperar todos os restores solicitados e dentro do tempo de retenção	100% das solicitações	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Emitir/Apresentar relatório diário de desempenho de Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços	Até 12 horas, após o dia anterior	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada hora de atraso

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Executar a comunicação de falhas e paradas de criticidade alta, conforme Itens 3.2.12 e 3.2.13 do APÊNDICE IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.	Máximo de até 30 (trinta) minutos após a ocorrência de falha	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por atraso ou falta de comunicação
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

Tabela de Indicador 19: Tabela de Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ1	Sustentação da Infraestrutura	Ligar/Desligar servidores no Data Center quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas	Por ocorrência/procedimento	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato por qualquer atraso de atendimento da solicitação

		internas estabelecidas pela DTI		
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência/procedimento	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho	Por falha de ocorrência dentro do mês vigente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o <i>software</i> cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o <i>software</i> cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada usuário registrado fora do padrão
	Infraestrutura	forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável		

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede, parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 180 (cento e oitenta) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 120 (cento e vinte) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 60	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Infraestrutura	de acesso à Internet	(sessenta) dias	
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage (modelo a ser definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização (modelo a ser definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 120 (cento e vinte) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Manter toda documentação de arquitetura e soluções em produção atualizadas, conforme padrão estabelecido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por ocorrência encontrada

Tabela de Indicador 20: Tabela de Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados (modelo a ser definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA)	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico (Nota Técnica) a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na
----------	---------------------------------	---	--	---

				entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados	Por ocorrência, mediante fiscalização do Contrato	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por falha na execução do procedimento

Tabela de Indicador 21: Tabela de Procedimentos para o Grupo Projetos de Inovação Tecnológica.

Nº	Grupo de Trabalho	Descrição da Atividade	Meta/ Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Inovação Tecnológica	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Inovação Tecnológica	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor da OS por cada dia de atraso

Tabela de Indicador 22: Termos de Serviços

	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GLOSA
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS2	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TS3	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por dia, para cada profissional	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS4	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato
TS5	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS6	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto	Por ocorrência	0,5% (meio por

	do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.		centos) do valor mensal do Contrato
TS7	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS8	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS9	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução dos serviços objeto desta Contratação.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS10	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS11	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TS12	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS13	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS14	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS15	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS16	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação	Por ocorrência	0,3% (três

	estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE		décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS17	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS18	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS19	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TS20	Deixar de evoluir, atualizar e manter o Catálogo de Serviços Técnicos, conforme Item 9.17 do Termo de Referência	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
------	--	----------------	---

9.2. As glosas previstas para o não atendimento dos indicadores de NMSE serão aplicadas conforme previsto nas Tabelas de 1 a 17 e as por descumprimento dos “Termos de Serviços” serão aplicadas conforme previsto nas Tabelas de 18 a 22, independentemente das demais sanções administrativas previstas por descumprimento de obrigações contratuais definidas neste Termo de Referência.

9.3. Será garantida a CONTRATADA ampla defesa, sendo que a mesma sofrerá sanções e receberá descontos nas faturas (glosas), exclusivamente em função de eventos/causas/fatores que fazem parte do escopo de sua responsabilidade contratual e o que estiver sob seu controle.

10. OBSERVAÇÕES GERAIS

10.1. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos NMSE exigido não alcançados, não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se á a Glosa máxima permitida;

10.2. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por (6) seis vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

10.3. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias, para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE X

TERMO DE CREDENCIAMENTO

1. A empresa <nome da empresa> CNPJ <nº CNPJ>, Contrato <nº do contrato>, Endereço: <endereço>, vem por meio deste Termo solicitar o **credenciamento** e a liberação de acesso às dependências da CONTRATANTE dos seguintes funcionários abaixo identificados:

CIÊNCIA

CONTRATADA - FUNCIONÁRIOS

<Nome> RG	<Nome> RG:
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG

<Preposto da Empresa, CPF>

Gestor do Contrato

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APENDICE XII

TRANSIÇÃO CONTRATUAL

1. TRANSIÇÃO CONTRATUAL INICIAL

1.1 O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação.

1.2. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do Contrato.

1.3. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

1.4. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos necessários conforme quadro seguinte:

Tabela 1: Cronograma de transição Inicial

ATÉ	EVENTO	RESPONSÁVEL
D	Assinatura do contrato	Poder Judiciário e CONTRATADA
D+2	Apresentação formal do Preposto da Empresa.	CONTRATADA
D+5	Fornecimento da relação e currículos de todos os profissionais que desenvolvem atividades atualmente e apresentação formal do Gestor e do Fiscal do Contrato.	Poder Judiciário
D+15	Avaliação técnica dos profissionais em atividade no Poder Judiciário de aceitação das indicações dos integrantes da equipe técnica e elaboração da lista de técnicos que serão alocados para o desenvolvimento das atividades pertinentes ao objeto do contrato.	CONTRATADA
D+20	Análise da lista de profissionais sugerida pela Empresa CONTRATADA para verificação de conformidade dos conhecimentos e da experiência dos profissionais frente ao definido neste Termo de Referência	Poder Judiciário
D+25	Definição da data de início da prestação dos serviços, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Definição e elaboração da 1ª OS dos serviços.	Poder Judiciário e CONTRATADA
D+30	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
D+90	Encerrado o terceiro mês, passam a ser aplicadas as penalidades.	CONTRATADA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Onde: D = data de assinatura do contrato ou da homologação para início dos serviços;

1.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

1.6. A partir do 4º (quarto) mês de operação após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

1.7. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMSE) não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

2. ATIVIDADES DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

2.1. No que concerne especificamente à gestão contratual encontram-se estabelecidas regramentos que obrigam a CONTRATADA a prover soluções de continuidade para diversos casos e situação, dentre as quais podemos citar os seguintes exemplos de obrigações:

2.1.1. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;

2.1.2. Ao longo do contrato a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transição contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do Poder Judiciário ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus para a CONTRATANTE;

2.1.3. Reportar ao Poder Judiciário, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE, observando as obrigações da CONTRATADA, conforme item específico:

2.1.4. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;

3. TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

3.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do Poder Judiciário ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus para a CONTRATANTE;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.2. Um Projeto de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue ao Poder Judiciário pela CONTRATADA. Esse projeto de gerenciamento

de serviços de transição contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	PRAZO	RESPONSÁVEIS
Nº 1	Apresentação do projeto de gerenciamento de serviços de transição contratual final	Até 60 dias antes da data do término do contrato	Poder Judiciário e CONTRATADA
Nº 2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	Até 50 dias antes da data do término do contrato	Poder Judiciário e CONTRATADA
Nº 3	Execução	Ao longo da execução do contrato	CONTRATADA
Nº 4	Término oficial da execução do projeto de gerenciamento de serviços de transição contratual final	Até a data do término do contrato	CONTRATADA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.3. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição;

3.4. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição;

3.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ele designada;

3.6. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis;

3.7. Revogação de Perfis de Acesso;

3.7.1. Devem ser observados os critérios constantes das normas e padrões do Poder Judiciário, como a Política de Segurança do Poder Judiciário;

4. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

4.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

4.2. O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados.

4.3. Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 60 (sessenta) dias antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

4.4. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

4.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

4.6. É de responsabilidade da CONTRATANTE, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

4.7. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição dos serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme sanções administrativas aplicáveis.

4.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.9. Por esforço adicional entende-se as atividades necessárias à transição, tais como: reuniões de instrução das ferramentas, processos e métodos de trabalho adotados, atualização do Catálogo de Serviços, pesquisas de satisfação, transferência de conhecimento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e/ou empresa designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE XIII

TERMO DE CIÊNCIA

CONTRATO Nº:			
DT ASSINATURA:			
OBJETO:			
CONTRATANTE:	Poder Judiciário de Alagoas		
CONTRATADA:		CNPJ	

1. Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso firmado entre CONTRATANTE e CONTRATA que define declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

Maceió/AL, _____ de _____ de _____.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CIÊNCIA	
CONTRATADA - FUNCIONÁRIOS	
<Nome> RG	<Nome> RG:
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG
<Nome> RG	<Nome> RG

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

com base na fórmula abaixo:

$$F_MEN_TIC = [(F_SRD \times PSRD1) + (F_REDE \times PRED1) + (F_LINK \times PLNK1) + (F_APPL \times PAPL1) + (F_SEG \times PSEG1) + (F_BCO \times PBCO1) + (F_SRC \times PSRC1)] / (PSRD1 + PRED1 + PLNK1 + PAPL1 + PSEG1 + PBCO1 + PSRC1)$$

Onde:

- F_MEN_TIC – Fator de mensuração da infraestrutura de TIC;
- F_SRD – Fator de mensuração da infraestrutura de servidores;
 - PSRD1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da Infraestrutura de Servidores;
 - F_REDE – Fator de mensuração da infraestrutura de Redes (deve englobar todos os ambientes);
 - PRED1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da Infraestrutura de Redes que abrange todos os ambientes;
 - F_LINK – Fator de mensuração da infraestrutura física dos links de comunicação do Poder Judiciário;
 - PLNK1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da Infraestrutura física dos links de comunicação do Poder Judiciário;
- F_APPL – Fator de mensuração da infraestrutura de appliances;
 - PAPL1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da Infraestrutura de appliances;
- F_SEG – Fator de mensuração da infraestrutura de segurança;
 - PSEG1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da Infraestrutura de segurança;
 - F_BCO – Fator de mensuração do ambiente de banco de dados do Poder Judiciário;
 - PBCO1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração do ambiente de banco de dados do Poder Judiciário;
- F_SRC – Fator de mensuração dos serviços de infraestrutura de TIC;
 - PSRC1 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração dos serviços de infraestrutura de TIC.

1.1. Fórmula para o cálculo do *F_SRD – Fator de mensuração da infraestrutura de servidores*:

$$F_SRD = [(TSrd_FIS \times PSrd11) + (TSrd_VIR \times PSrd12)] / (PSrd11 +$$

PSrd12) Onde:

- TSrd_FIS – Número total de servidores físicos nos Data Centers (Poder Judiciário);

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- PSrd11 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores físicos nos Data Centers do Poder Judiciário;

TSrd_VIR – Número total de servidores virtuais nos Data Centers (Poder Judiciário), não incluir os appliances virtuais;

PSrd12 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores virtuais nos Data Centers (Poder Judiciário) sem os appliances virtuais.

1.2. Formula para o cálculo do *F_REDE* – *Fator de mensuração da infraestrutura de Redes* (deve abranger todos os ambientes):

$$F_REDE = [(FRede_WIFI \times PRed11) + (FRede_Cab \times PRed12) + (TRede_VoIP \times PRed13)] / (PRed11 + PRed12 + PRed13)$$

Onde:

FRede_WIFI – Fator de mensuração da infraestrutura da rede sem fio (WIFI);

PRed11 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da infraestrutura da rede sem fio (WIFI)

FRede_Cab – Fator de mensuração da infraestrutura da rede cabeada nos Data Centers (Poder Judiciário);

PRed12 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da infraestrutura da rede cabeada (Poder Judiciário)

TRede_VoIP – Número total de Aparelhos VoIP (telefones) conectados na rede local do Poder Judiciário, independente do segmento e/ou localização;

PRed14 – Valor da ponderação (peso) para o Número total de Aparelhos VoIP (telefones) conectados na rede local do Poder Judiciário.

1.2.1. Formula para o cálculo do *FRede_WIFI* – *Fator de mensuração da infraestrutura da rede sem fio (WIFI)*:

$$FRede_WIFI = [(TAP_Mon \times PRed111) + (TAP_Ace \times PRed112)] / (PRed111 +$$

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PRed112)

Onde:

TAP_Mon – Número total de APs dedicadas para monitoramento de segurança (IPS);

PRed111 – Valor da ponderação (peso) para o número total de APs dedicadas para monitoramento de segurança (IPS);

TAP_Ace – Número total de APs dedicadas para acesso (2.4 + 5.0 Mhz);

PRed112 – Valor da ponderação (peso) para o Número total de APs dedicadas para acesso (2.4 + 5.0 Mhz).

1.2.2. Formula para o cálculo do *FRede_Cab – Fator de mensuração da infraestrutura da rede cabeada* (Poder Judiciário):

$$FRede_Cab = [(TSw_Poder\ Judiciário \times PRed121) + (TSw_Loc \times PRed122) + (TSw_PoE \times PRed123)] / (PRed121 + PRed122 + PRed123)$$

Onde:

TSw_Poder Judiciário – Número total de switches no Data Center do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1.000/ 10.000/etc.;

PRed121 – Valor da ponderação (peso) para o número total de switches no Data Center do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1.000/ 10.000/etc.;

- TSw_Loc – Número total de switches na rede local do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1.000/10.000/etc.;
- PRed122 – Valor da ponderação (peso) para o número total de switches na rede local do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1.000/10.000/etc.;
- TSw_PoE – Número total de switches PoE na rede local do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1000/10.000/etc.;
- PRed123 – Valor da ponderação (peso) para o número total de switches PoE na rede local do Poder Judiciário, independente da velocidade da porta 100/1.000/10.000/etc.

1.3. Formula para o cálculo do *F_LINK – Fator de mensuração da infraestrutura física dos links de comunicação* do Poder Judiciário:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

$$F_LINK = [(TLink_Inter \times PLnk11) + (TLink_DC \times PLnk12) + (TLink_Out \times PLnk13)] / (PLnk11 + PLnk12 + PLnk13)$$

Onde:

TLink_Inter – Número total de links (conexões físicas) dedicados a internet;

PLnk11 – Valor da ponderação (peso) para o número total de links (conexões físicas) dedicados à internet;

TLink_DC – Número total de links (conexões físicas) dedicados a interligação dos Data Centers do Poder Judiciário;

PLnk12 – Valor da ponderação (peso) para o número total de links (conexões físicas) dedicados a interligação dos Data Centers do Poder Judiciário;

TLink_Out – Número total de links dedicados a outras funções, ou seja, não atendem a internet e nem aos Data Center;

PLnk13 – Valor da ponderação (peso) para o número total de links dedicados a outras funções, ou seja, não atendem a internet e nem aos Data Center.

1.4. Formula para o cálculo do F_APPL – *Fator de mensuração da infraestrutura de Appliances*:

$$F_APPL = (TApl_FIS \times PApl11) + (TApl_VIR \times PApl12) / (PApl11 +$$

$PApl12)$ Onde:

TApl_FIS – Número total de Appliances Especializados físicos nos Data Centers (Poder Judiciário);

PApl11 – Valor da ponderação (peso) para o número total de Appliances Especializados físicos nos Data Centers (Poder Judiciário);

TApl_VIR – Número total de Appliances Especializados virtuais nos Data Centers (Poder Judiciário);

PApl12 – Valor da ponderação (peso) para o número total de Appliances Especializados virtuais nos Data Centers (Poder Judiciário).

1.5. Formula para o cálculo do F_SEG – *Fator de mensuração da Infraestrutura de Segurança*:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

$$F_SEG = [(TFW_Redes \times PSeg11) + (FSeg_AD \times PSeg12) + (FSeg_LDAP \times PSeg13) + (TBkp_Media \times PSeg14)] / (PSeg11 + PSeg12 + PSeg13 + PSeg14)$$

Onde:

TFW_Redes – Número total de segmentos de redes controladas pelos firewalls;

PSeg11 – Valor da ponderação (peso) para o número total de segmentos de redes controladas pelos firewalls;

FSeg_AD – Fator de mensuração para o serviço de AD (Active Directory);

PSeg12 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração o serviço de AD (Active Directory);

FSeg_LDAP – Fator de mensuração para o Serviço de Open LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);

PSeg13 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração o Serviço de Open LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);

TBkap_Media – Valor da Média diária para a execução dos jobs de backup executados por mês. Deve-se considerar os finais de semana e as rotinas mensais;

PSeg14 – Valor da ponderação (peso) para a média diária da execução dos jobs de backup executados por mês.

1.5.1. Formula para o cálculo do *FSeg_AD – Fator de mensuração para o serviço de AD (Active Directory)*:

$$FSeg_AD = [(TAD_Usr \times PSeg121) + (TAD_Gpo \times PSeg122) + (TAD_Est \times PSeg123) + (TAD_Note \times PSeg124)] / (PSeg121 + PSeg122 + PSeg123 + PSeg124)$$

Onde:

TAD_Usr – Número total de usuários ativos em todos os domínios (AD - Active Directory); PSeg121 – Valor da ponderação (peso) para o número total;

TAD_Gpo – Número total de políticas de grupo (GPOs) do serviço de AD (Active Directory);

PSeg122 – Valor da ponderação (peso) para o número total de políticas de grupo (GPOs) do serviço de AD (Active Directory);

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TAD_Est – Número total de estações de trabalho registras no serviço de AD (Active Directory) e ativas;

PSeg123 – Valor da ponderação (peso) para o número total de estações de trabalho registras no serviço de AD (Active Directory) e ativas;

TAD_Note – Número total de notebooks registrados no serviço de AD (Active Directory) e ativos; PSeg124 – Valor da ponderação (peso) para o número total de notebooks registrados no serviço de AD (Active Directory) e ativos.

1.6. Formula para o cálculo do *F_BCO – Fator de mensuração do ambiente de Banco de Dados do Poder Judiciário*:

$$F_BCO = [(FBco_Oracle \times PBco11) + (FBco_MSSQL \times PBco12) + (FBco_Postgre \times PBco13) + (FBco_Sybase \times PBco14) + (FBco_MySQL \times PBco15)] / (PBco11 + PBco12 + PBco13 + PBco14 + PBco15)$$

Onde:

FBco_Oracle – Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados ORACLE do Poder Judiciário;

PBco11 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração do ambiente de banco de dados ORACLE do Poder Judiciário;

FBco_MSSQL – Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados MS SQL Server do Poder Judiciário;

PSeg12 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração do ambiente de banco de dados MS SQL Server do Poder Judiciário;

FBco_Postgre – Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados PostgreSQL do Poder Judiciário;

PBco13 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração do ambiente de banco de dados PostgreSQL do Poder Judiciário;

FBco_Sybase – Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados Sybase do Poder Judiciário;

PBco14 – Valor da ponderação (peso) para a mensuração do ambiente de banco de dados Sybase do Poder Judiciário;

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FBco_MySQL – Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados MySQL do Poder Judiciário;

PBco15 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração do ambiente de banco de dados MySQL do Poder Judiciário;

1.6.1. Formula para o cálculo do *FBco_Oracle* – *Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados ORACLE* do Poder Judiciário;

$$FBco_Oracle = [(TOracle_Ser \times PBco111) + (TOracle_Ins \times PBco112)] / (PBco111 + PBco112)$$

Onde:

TOracle_Ser – Número total de servidores do SGBD ORACLE do Poder Judiciário; Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco111 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores do SGBD ORACLE do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

TOracle_Ins – Número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD ORACLE do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco112 – Valor da ponderação (peso) para o número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD ORACLE do Poder Judiciário; Considerar todos os servidores (físicos e virtuais).

1.6.2. Formula para o cálculo do *FBco_MSSQL* – *Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados MS SQL Server* do Poder Judiciário;

$$FBco_MSSQL = [(TMSSQL_Ser \times PBco121) + (TMSSQL_Ins \times PBco122)] / (PBco121 + PBco122)$$

Onde:

TMSSQL_Ser – Número total de servidores do SGBD MS SQL Server do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco121 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores do SGBD MS SQL Server do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TMSSQL_Ins – Número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD MS SQL Server do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco122 – Valor da ponderação (peso) para o número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD MS SQL Server do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais).

1.6.3. Formula para o cálculo do *FBco_PostgreSQL* – *Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados PostgreSQL* do Poder Judiciário;:

$$FBco_Postgre = [(TPostgre_Ser \times PBco131) + (TPostgre_Ins \times PBco132)] / (PBco131 + PBco132)$$

Onde:

TPostgre_Ser – Número total de servidores do SGBD PostgreSQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco131 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores do SGBD PostgreSQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

TPostgre_Ins – Número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD PostgreSQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco132 – Valor da ponderação (peso) para o número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD PostgreSQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais).

1.6.4. Formula para o cálculo do *FBco_Sybase* – *Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados Sybase* do Poder Judiciário;

$$FBco_Sybase = [(TSybase_Ser \times PBco141) + (TSybase_Ins \times PBco142)] / (PBco141 + PBco142)$$

Onde:

TSybase_Ser – Número total de servidores do SGBD Sybase do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PBco141 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores do SGBD Sybase do Poder Judiciário; Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

TSybase_Ins – Número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD Sybase do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco142 – Valor da ponderação (peso) para o número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD Sybase do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais).

1.6.5. Formula para o cálculo do *FBco_MySQL* – *Fator de mensuração para o ambiente de banco de dados MySQL* do Poder Judiciário;:

$$FBco_MySQL = [(TMySQL_Ser \times PBco151) + (TMySQL_Ins \times PBco152)] / (PBco151 + PBco152)$$

Onde:

TMySQL_Ser – Número total de servidores do SGBD MySQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco151 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores do SGBD MySQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

TMySQL_Ins – Número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD MySQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais);

PBco152 – Valor da ponderação (peso) para o número total de instâncias (ou similar) para o ambiente de SGBD MySQL do Poder Judiciário;. Considerar todos os servidores (físicos e virtuais).

1.7. Formula para o cálculo do *F_SRC* – *Fator de mensuração dos serviços disponibilizados pela infraestrutura de TIC*:

$$F_SRC = [(TSrc_Mail \times PSrc11) + (TSrc_AntVir \times PSrc12) + (FSrc_SO \times PSrc13)] / (PSrc11 + PSrc12 + PSrc13)$$

Onde:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TSrc_Mail – Número total de caixas postais ativas no serviço correio-eletrônico do Poder Judiciário;

PSrc11 – Valor da ponderação (peso) para o número total de caixas postais ativas no serviço correio-eletrônico do Poder Judiciário;

TSrc_AntVir – Número total de clientes de antivírus instalados no parque computacional (estações de trabalho + notebooks + servidores + dispositivos móveis);

PSrc12 – Valor da ponderação (peso) para o número total de clientes de antivírus instalados no parque computacional (estações de trabalho + notebooks + servidores + dispositivos móveis);

FSrc_SO – Fator de mensuração da infraestrutura de sistema operacional de servidores (físicos e virtuais);

PSrc13 – Valor da ponderação (peso) para o fator de mensuração da infraestrutura de sistema operacional de servidores (físicos e virtuais);

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Formula para o cálculo do *FSrc_SO – Fator de mensuração da infraestrutura de sistema operacional de servidores (físicos e virtuais)*: $FSrc_SO = [(Tsrc_Win \times PSrc121) + (Tsrc_Lnx \times PSrc122) + (Tsrc_Vir \times PSrc123)] / (PSrc121 + PSrc122 + PSrc123)$

Onde:

Tsrc_Win – Número total de servidores com o sistema operacional Windows instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões;

PSrc131 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores com o sistema operacional Windows instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões;

Tsrc_Lnx – Número total de servidores com o sistema operacional Linux instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões;

PSrc132 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores com o sistema operacional Linux instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões;

Tsrc_Vir – Número total de servidores com o sistema operacional de virtualização instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões;

PSrc133 – Valor da ponderação (peso) para o número total de servidores com o sistema operacional de virtualização instalados. Considerar os servidores (físicos e virtuais) e todas as versões.

2. A variação mensal da infraestrutura de TIC (*VAR_MEN_TIC*) será calculada e expressa em valor percentual, com base na fórmula abaixo:

$$VAL_MEN_TIC = [(F_MEN_TIC - F_MEN_TIC_AC) / F_MEN_TIC_AC] \times 100$$

Onde:

VAL_MEN_TIC – Valor da variação mensal da infraestrutura de TIC no mês em apuração (em %);

F_MEN_TIC_AC – Valor do Fator de referência da mensuração da infraestrutura de TIC no dia da assinatura do contrato;

F_MEN_TIC – Valor do Índice de referência da mensuração da infraestrutura de TIC no mês em apuração;

2.1 Abaixo descrição da relação comparativa da variação mensal da infraestrutura de TIC:

Tabela 1 - Parâmetro de Comparação para a Variação Mensal da Infraestrutura de TIC

VALOR (%) APURADO	REAJUSTE (%)
$20\% < VAR_MEN_TIC$	+ 8% (acréscimo) sobre o valor fixo mensal



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS
DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

$15\% < VAR_MEN_TIC \leq 20\%$	+ 4% (acrécimo) sobre o valor fixo mensal	
$10\% < VAR_MEN_TIC \leq 15\%$	+ 2% (acrécimo) sobre o valor fixo mensal	
$-10\% < VAR_MEN_TIC \leq 10\%$	(Sem alteração)	
$-15\% < VAR_MEN_TIC \leq -10\%$	- 2 % (redução) sobre o valor fixo mensal	
$-20\% < VAR_MEN_TIC \leq -15\%$	- 4 % (redução) sobre o valor fixo mensal	
$VAR_MEN_TIC \leq -20\%$	- 8 % (redução) sobre o valor fixo mensal	