

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de serviços de suporte técnico, sustentação e manutenções (preventiva, legal, corretiva, adaptativa, evolutiva e de interface) para a solução do software de Sistema de Gestão de Pessoas MENTORH - no Modelo *On-Premise* - conforme condições e especificações constantes desse Termo de Referências e seus anexos.

O Modelo *On-Premise* de contratação de software prevê que a infraestrutura de hardware e hospedagem sejam feitas nas dependências da CONTRATANTE, porém as responsabilidades dos suportes operacionais, administração, configurações, atualizações, aspectos de segurança, etc., dos softwares envolvidos com a Solução MENTORH, são de completa responsabilidade da CONTRATADA.

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. Relação Demanda Prevista e Necessidades**

A CONTRATANTE pode demandar serviços de manutenções e de suportes técnicos nas quantidades especificadas na TABELA 1.

Ainda na TABELA 1, é assegurado que os serviços de suporte e manutenções preventivas/corretivas/legais, item 1, tem preço unitário mensal a ser pago em regime de empreitada de acordo com os resultados dos indicadores do Acordo de Nível de Serviços estabelecidos nesse Termo (ANEXO "A").

**TABELA 1 - LISTAGEM DOS QUANTITATIVOS DOS ITENS A SEREM PRESTADOS/UTILIZADOS**

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE
<b>SERVIÇOS CONTÍNUOS</b>			
1	Suporte técnico e sustentação, manutenções corretivas, manutenções preventivas e manutenções legais da Solução.	Mês	12
2	Manutenção de Tecnologia	Anual	01
<b>SERVIÇOS EVENTUAIS</b>			
3	Manutenções evolutivas, adaptativas e de interface da Solução.	Ponto de Função (PF)	700
4	Consultoria de Negócio e/ou Técnica.	Hora	240
5	Treinamento.	Turma (até 25 pessoas)	06
6	Precificação de suporte (sustentação) - crescimento de software por Manutenções evolutivas, adaptativas e de interface da Solução.	Ponto de Sustentação Periférica (PSP)	700 (**)

(\*\*): quando da ocorrência de quaisquer manutenções evolutivas, adaptativas e de interface da Solução (item 3 da TABELA 1), entregues antes da nova prorrogação/contratação, haverá a precificação de crescimento de software através da métrica de PSP definida no item 7 desse Termo de Referência, ou seja, a inclusão - no item 1 da TABELA 1 - da precificação de suporte (sustentação) das referidas manutenções entregues ao longo da atual vigência contratual.

## 2.2. Motivação

- a. Garantir a continuidade do ciclo de vida desse Solução, compatibilizando-o com as alterações de negócio, legais e tecnológicas, dentro de uma previsão orçamentária anual;
- b. Garantir a elevação do nível de segurança da Solução como um todo, através da aplicação de atualizações publicadas regularmente pelo fabricante;
- c. Racionalizar a mão-de-obra de tecnologia para disponibilizá-la efetivamente para o desenvolvimento de soluções para as áreas fins;
- d. Instrumentalizar a Diretoria de Recursos Humanos a implementarem suas políticas de regras de negócio;
- e. Potencializar a Diretoria de Recursos Humanos no que se refere a transparência de todas as informações da vida funcional de um servidor/magistrado;
- f. Garantir a continuidade do envio dos informes digitais obrigatórios para outros órgãos dos poderes federal, estadual e municipal.

## 2.3. Resultados a Serem Alcançados

- a. Manutenção continuada de natureza preventiva e corretiva da Solução;
- b. Adaptação constante da Solução as novas demandas das áreas de negócios do TJMA, assegurando, em especial, as observâncias das modificações legais, de negócios e tecnológicas;
- c. Assegurar a assistência técnica e de inovações constantes da Solução;
- d. Garantia da continuidade do envio dos informes digitais obrigatórios para outros órgãos dos poderes federal, estadual e municipal;
- e. Concentrar a administração e suporte técnicos de todos os itens de configuração, relacionados a softwares, sob responsabilidade da CONTRATADA.

## 2.4. Benefícios Diretos e Indiretos

- a. Possibilidade de manutenção das ações continuadas de melhoria nos sistemas previstos no Planejamento Estratégico;
- b. Permitir o acompanhamento e restabelecimento dos acordos de nível de serviços (ANS), de maneira a garantir a disponibilidade da Solução para minimizar os impactos negativos, caso problemas na Solução aconteça;
- c. Otimizar os processos de trabalho das áreas, que utilizaram a Solução, de forma aumentar a sua satisfação e conseqüentemente uma melhor prestação das suas atividades laborais;
- d. Garantir a integração da Solução com outros sistemas do TJMA de maneira a garantir a unicidade dos dados cuja responsabilidade cabe a Diretoria de Recursos Humanos; o que, por sua vez, permite uma melhor gerência sobre as informações e maior confiabilidade;
- e. Atender, com maior confiabilidade e agilidade, às demandas de informes digitais solicitados por outros órgãos dos poderes federal, estadual e municipal;
- f. Gerenciar e demandar os incrementos da Solução com manutenções evolutivas que permitem o aprimoramento dos processos de trabalho e das regras de negócios das áreas e da gestão do TJMA;
- g. Economia com recursos de infraestruturas de software e de pessoal do TJMA.

## 2.5. Referência aos Estudos Preliminares realizados

- a. Os Estudos Preliminares realizados serviram de base para esse Termo de Referência;
- b. O contrato intentado possui todos os elementos fáticos e legais para a realização de contratação por inexigibilidade de licitação, tal como rege o art. 25, I da Lei 8.666/1993 e alterações posteriores, tal como dispõe o inciso II, do art. 57 da mesma norma.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A Solução MENTORH deve contemplar, no mínimo, os seguintes módulos de negócios:

**Módulo de Planejamento e Gestão de Pessoas** – deve contemplar todas as ações de registro, diretrizes e objetivos relativos às necessidades de gestão de pessoas, detalhamento das ações relativas ao planejamento da reposição da força de trabalho, consolidação das necessidades definidas pelas unidades e contratações e nomeações efetuadas. Deve registrar todos os cargos criados, ocupados e vagos, parametrizado pela legislação referente, contendo inclusive descrição das atribuições, tipo de vínculo, controle, data de ingresso e lotação. Deve permitir o planejamento, acompanhamento e realização de processo admissional, bem como a confecção e emissão de relatórios gerenciais.

**Módulo da Estrutura Organizacional e de Cargos** - o sistema deve manter registrada toda a estrutura organizacional, de cargos efetivos, em comissões, lotações e respectivos ocupantes, com suas transformações, mantendo registrada sua evolução histórica, permitindo resgatar, a título de pesquisa, a evolução e correlação das funções gratificadas, cargos efetivos e em comissão.

Deve manter um histórico dos cargos efetivos, cargos em comissão e funções gratificadas, atrelados à estrutura de tabelas e referências salariais válidas, bem como às respectivas vantagens. A atualização das informações, referentes à estrutura organizacional e de cargos se dará obrigatoriamente através da elaboração e emissão de atos pelo próprio Sistema, que sensibilizará a base de dados quando for informada a data de publicação dos atos.

Para os cargos efetivos, devem ser mantidos o total autorizado de vagas e a quantidade de vagas providas; para os cargos em comissão e funções gratificadas, bem como para os cargos efetivos, esse controle deve ser realizado mediante vinculação às unidades constantes da estrutura organizacional de modo a se controlar a ocupação do quadro, impedindo o provimento de cargos e funções já com sua ocupação esgotada.

Controlar o quadro de lotação setorial, distribuindo os quantitativos gerais de cargos, associando-os aos perfis e exigências setoriais de competências e habilidades, que por sua vez derivam do rol de processos de trabalho e atividades de cada setor.

**Módulo de Cadastro e Admissão** – deve contemplar a alimentação, o acompanhamento e o controle de todas as informações pessoais e funcionais dos servidores, desde a forma de ingresso, parametrizada pela legislação referente, até o seu desligamento. Deve conter mecanismo de bloqueio de inserção de vantagem já concedida, a partir do registro das informações funcionais e da legislação. Deve, a partir do cadastro e registro da admissão, automatizar o processo de alimentação de lotação e alimentação dos demais módulos de forma encadeada, inclusive fazendo interface total com o Sistema de Ponto Eletrônico “TEMPORE” (já instalado e em operação no TJMA). Deve conter submódulo que identifique o nível de formação e aperfeiçoamento dos servidores além de permitir o controle e a geração de informações gerenciais sobre dados cadastrais e de formação dos servidores. A manutenção das informações, referentes ao módulo de cadastro e admissão, se dará obrigatoriamente através da elaboração e emissão de atos pelo próprio sistema, que sensibilizará a base de dados quando for informada a data de publicação dos atos.

**Módulo Movimentações** – objetiva efetuar a manutenção de todas as informações funcionais dos servidores, com registro de movimentação e todas as ocorrências durante a vida funcional dos mesmos, tais como: lotação, remoção e permuta, inclusive, quanto àqueles que se encontram à disposição temporária para outro órgão; e, ainda, informar a necessidade funcional de cada setor.

**Módulo Folha de Pagamento** – deve contemplar todas as atividades relacionadas ao pagamento de salários e benefícios de servidores, de acordo com o tipo de vínculo funcional, parametrizado pela legislação referente, observando a concessão de vantagens pessoais de forma automática, de acordo com o encadeamento entre todos os módulos. Deve dispor de sub-módulo para consignações em folha de pagamento, observando e resguardando a margem consignável dos servidores, o número de parcelas consignadas por tipo de consignação, bem como dispor de campo para dados cadastrais das consignatórias. Deve dispor de sub-módulo para avaliação de desempenho e sistema de promoções, além de possibilitar procedimentos de simulações de modificações na realidade salarial dos servidores com os respectivos impactos financeiros. Deve permitir mudanças ou alterações nas regras e fórmulas de cálculo sem interferência nos códigos de programação. Deve permitir a interface com o Sistema de Ponto Eletrônico para efeito de aferição da frequência dos servidores com o respectivo cômputo tanto em folha de pagamento, como na concessão de licença prêmio e adicional de tempo de serviço. Deve permitir consultas e emitir relatórios gerenciais a qualquer tempo.

**Módulo Controle de Estágios** – deve contemplar todas as atividades relacionadas ao controle de pagamento de salários e benefícios dos estagiários de nível médio e superior contratados pelo Tribunal, desde sua admissão até o seu desligamento. Deve ainda controlar o ano ou período que o estagiário está cursando e a sua respectiva previsão de término; registrar o nome da escola e/ou da universidade/faculdade de origem, com o intuito de controlar todos os dados relativos a estagiários, inclusive, quanto ao ligamento/desligamento, lotação, idade, curso, frequência, etc.

**Módulo Previdência e Benefícios** – deve contemplar a gestão de aposentadorias, pensões e benefícios previdenciários, parametrizado pela legislação referente, em interface com o sistema de gestão previdenciária básica e estatutária, nacional (INSS) e do Maranhão (FEPA – 1 arquivo), além de contemplar os demais benefícios previstos na Lei nº. 6.107/94 e Lei nº. 8.715/2007.

**Módulo Segurança e Saúde do Servidor** – deve dispor de total integração com os demais módulos do sistema, inclusive com os convênios médicos, e dispor de todos os campos necessários ao registro de doenças ocupacionais, licenças por motivo de saúde, licença maternidade e outros benefícios, a fim de alimentar os demais módulos.

**Módulo Controle Gerencial** – deve permitir a emissão de relatórios gerenciais a qualquer tempo, que possibilite a avaliação permanente da gestão de pessoas, de acordo com as metas pré-estabelecidas no planejamento, inclusive os relatórios previstos na LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias) e os relatórios de encargos patronais segundo a natureza do vínculo do servidor com o TJMA. Deve também permitir o monitoramento do teto salarial de magistrados e servidores, bem como o percentual mínimo de servidores efetivos ocupantes de cargos em comissão, previsto na Lei nº. 8.710/07

**Módulo Auditoria** – deve contemplar a auditoria permanente das alterações efetuadas e relatórios emitidos no sistema de gestão de pessoas, identificando o usuário, data, hora e o equipamento utilizado. O módulo de auditoria deve contemplar ainda a emissão de mecanismo de alerta ao gestor do sistema em relação a alterações significativas e/ou indevidas efetuadas.

**Módulo de Acompanhamento e Desenvolvimento na Carreira** - deve contemplar todas as atividades pertinentes à avaliação de desempenho, capacitação e qualificação de magistrados e servidores, inclusive, no que diz respeito a estágio probatório, progressão e promoção e, ainda, a processos administrativos disciplinares.

## 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

A Solução MENTORH, e seus ambientes operacionais de execução, deverão estar aderentes aos seguintes requisitos técnicos:

- Disponibilizar 3 ambientes operacionais de execução da Solução:
  - Ambiente de Produção: ambiente real de execução da Solução. As atualizações nesse ambiente só serão permitidas com a autorização prévia do Gestor do Contrato;
  - Ambiente de Homologação Gestora : cópia idêntica ao ambiente de Produção para testes e análises de funcionalidades já publicadas em produção para serem homologadas pela Equipe de Negócio do TJMA;
  - Ambiente de Homologação Técnica: ambiente Pré-produção para testes e análises de versões a serem homologadas pela Equipe de Negócio do TJMA;
- Navegadores Suportados (no mínimo): Microsoft Internet Explorer 9, Mozilla Firefox 45, Google Chrome e Safari (em suas versões mais atuais), nos ambientes Desktop e de dispositivos móveis (Tablets e Smartphones);
- As interfaces visuais (telas) da Solução devem ser responsivas, ou seja, ter similaridade e ser funcional nos ambientes Desktop e de dispositivos móveis;
- A CONTRATADA deverá ter conhecimento e cumprir todas as normas estabelecidas no item 9.

## 5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ITENS A SEREM CONTRATADOS

Nesta seção estão detalhados e caracterizados os serviços a serem contratados. Estes serviços são responsáveis por disponibilizar e sustentar as funcionalidades de negócio (estabelecidas no item 3 deste Termo de Referência) e as especificidades técnicas da Solução (estabelecidas no item 4 deste Termo de Referência).

Para melhor entendimento, os serviços foram tipificados e caracterizados da seguinte maneira:

- **Serviços de Suporte Tecnológico e Sustentação:** compreende os atendimentos técnicos e de suporte operacional às manutenções preventivas, manutenções legais, às manutenções corretivas, serviço de *release*, resoluções de incidentes; além de análises de impacto das manutenções dos itens 5.1.1. ao 5.1.3. a serem implantadas;
- **Serviços de Manutenção:** compreende intervenções no sistema solicitadas pelo CONTRATANTE, como: projetos de melhoria, manutenções preventivas, evolutivas e de interface;
- **Consultoria de Negócio ou Técnica:** compreende consultoria de negócio e técnica especializada para atender necessidades não previstas nos outros serviços;
- **Treinamento:** compreende um banco de horas para fins de treinamentos aos usuários das funcionalidades solicitadas pela CONTRATANTE;

### 5.1. Serviços de Manutenção

Os serviços de manutenção que serão prestados, estão detalhados a seguir:

#### 5.1.1. Manutenção Preventiva

Manutenções da Solução que tem como objetivo a correção de erros ou más funcionalidades latentes em quaisquer componentes da Solução, detectadas antes da ocorrência da falha.

São atividades relacionadas à manutenibilidade, à performance, à usabilidade, à documentação do sistema, à segurança; cuja identificação ainda não gerou um mau funcionamento, mas, já mostra indícios dos locais onde a CONTRATADA deve intervir. Essa identificação normalmente é feita pelo CONTRATADA, mas pode ser feita também pela CONTRATANTE, que após precisam notificar o problema para conhecimento da outra parte.

Por conseguinte, a base de referência da Solução permite identificar as funcionalidades a serem "aperfeiçoadas", as quais estarão sob garantia contratual e por isso não podem ter seus pontos de função de alteração/exclusão valorados.

##### 5.1.1.1. Reclassificação da Manutenção Preventiva

Nos seguintes casos, haverá a reclassificação da Manutenção Preventiva, com aprovação previa do Gestor do Contrato, quando:

- a. A motivação da manutenção é um erro perceptível para o usuário, assim será reclassificada como Manutenção Corretiva ou Incidente.

#### 5.1.2. Manutenção Legal

São Manutenções da Solução que derivam da adesão de suas funcionalidades contratadas, a um cenário normativo determinado por leis ou regras definidas pelo governo e/ou órgãos reguladores.

Desta forma, a aderência das regras de negócio da Solução a tais legislações implica no update/upgrade da mesma, sempre que tal cenário for modificado, como estabelece a alínea "b" do item 2.3. deste Termo de Referência.

#### **5.1.2.1. Reclassificação de Manutenção Legal**

Nos seguintes casos, haverá a reclassificação da Manutenção Legal, quando:

- a. As alterações funcionais provenientes forem derivadas de normas internas ou de legislação específica da CONTRATANTE, serão classificadas como Manutenção Evolutiva;
- b. A Manutenção Legal que extrapolar as funcionalidades existentes no escopo da Solução ou resultar em nova funcionalidade (o que pressupões não seja substituta de nenhuma outra), será reclassificada para Manutenção Evolutiva, desde que seja comprovada pela CONTRATADA e aprovada pelo Gestor do Contrato.

#### **5.1.3. Manutenção Corretiva**

A Manutenção Corretiva corresponde à classificação segundo o IEEE (ISO/IEC 14764:2006) - <https://www.iso.org/standard/39064.html> (último acesso em 25/06/2020) - para o qual, esse tipo de manutenção objetiva a identificação, diagnóstico e correção de erros, inconsistências e/ou más funções apresentadas em quaisquer componentes da Solução. Optou-se pelo conceito do IEEE, pois, abrange as manutenções emergenciais ou Soluções de Contorno.

A Manutenção Corretiva é reativa, buscando o retorno da Solução ao funcionamento esperado dentro do solicitado comportamento.

O ISO/IEC 14764:2006 estabelece que deve haver uma separação das solicitações corretivas por prioridade, possibilitando atuações diferentes quando a Manutenção Corretiva classificar-se como emergencial - chamada de Solução de Contorno - e quando a manutenção for programada ou não emergencial.

Assim a Manutenção Corretiva emergencial é a aplicação de uma solução de contorno para falhas descobertas diariamente, cuja pretensão é apenas restabelecer a funcionalidade o quanto antes, enquanto a Manutenção Corretiva não emergencial trata da causa raiz do problema de maneira que eles não venham a repetir. As informações da condução de ambas às manutenções devem ser armazenadas num histórico de anomalias que possa ser consultado sempre que um Incidente semelhante acontecer.

Todas, Manutenção Corretiva Emergencial ou Não Emergencial, serão custeada exclusivamente pela CONTRATADA como dispõem os artigos 7º e 8º da Lei 9.609, o artigo 23º da Lei 7.232/84 que estabelece a obrigatoriedade da garantia de qualidade de serviços de TIC, a custo de seus produtores; o artigo 20º do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 69º da Lei 8.666/93.

Por tudo isso, se alguma funcionalidade da Solução se encontra indisponível ou comportando-se de forma diferente daquela garantida ou daquela estabelecida por seus requisitos contratados, a mesma será inscrita como Manutenção Emergencial ou Não Emergencial (Solução de Contorno ou Manutenção Corretiva) nos termos dispostos no ANEXO "A".

#### **5.1.4. Manutenção Adaptativa**

A Manutenção Adaptativa corresponde à atividade que modifica a Solução para que ele possua interface adequada com o ambiente alterado e em alteração, decorrente das inovações tecnológicas.

Essa manutenção assegura a continuidade da Solução, de maneira a prover as melhorias necessárias para acomodar mudanças nesse ambiente para mantê-lo atualizado e operacional.

Tais intervenções envolvem mudanças em requisitos de qualidade ou técnicos da Solução, isto é, requisitos não funcionais. Assim, ainda que não implique em mudanças do tamanho funcional da Solução, tal atividade deve ser remunerada ainda que sob outra métrica; nesse caso, como estabelecido na TABELA 4, de atividades adaptativas.

Essas demandas são solicitadas pelo CONTRATANTE que precisam notificá-las para conhecimento da CONTRATADA, através de Ordem de Serviço (OS) - chamado registrado - que possui o seu modelo definido no ANEXO "C".

O aceite da Manutenção Adaptativa por parte da CONTRATADA assegura que a mesma - após análise dos requisitos - não implica em impactos descaracterizadores do produto e, desta forma, pode ser desenvolvida. Do contrário, tal manutenção será rejeitada através da devida justificativa.

O aceite da Manutenção Adaptativa por parte da CONTRATANTE, será feito pelo Gestor do Contrato, que junto à área técnica, analisará a proposta da CONTRATADA e autorizará ou não a sua efetivação.

A homologação da manutenção é de responsabilidade da área demandante da OS. Assim, a área demandante deve realizar e registrar todos os testes. Os registros da homologação devem conter, no mínimo: a data da homologação, o responsável pela mesma, número da OS, a descrição do teste realizado e o registro detalhado dos erros encontrados, a quantidade de erros encontrados e o resultado final (aprovada ou reprovada).

Para fins de faturamento, o Gestor do Contrato deverá emitir inicialmente o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B", com base no resultado da homologação da Manutenção, o qual assegurará que a Solução está homologada dentro das especificações estabelecidas na OS demandante, e que assim está liberada para o seu pagamento.

Ainda como parte do aceite do TRD, é necessário que a CONTRATADA tenha realizado o Workshop ou Treinamento (de forma remota ou presencial, observando os itens da composição definida na seção 5.5. desse Termo de Referência), caso tenha sido demandado na OS, bem como, se necessário, a entrega das documentações (ex.: Manual do Usuário) com todas as atualizações demandadas na referida manutenção.

Os custos demandados na referida manutenção como: planejamento, levantamentos, reuniões, preparação dos ambientes operacionais, realização da homologação técnica e acompanhamento da homologação, Workshop(s) ou Treinamento(s), e da entrega das documentações demandadas; já estão inclusos dentro do valor do PF, não gerando cobranças adicionais para a CONTRATANTE.

#### **5.1.5. Manutenção Evolutiva**

A Manutenção Evolutiva, também chamado de Projeto de Melhoria Funcional, considera o incremento e o decremento da Solução, seja por inclusão, exclusão ou modificação de seus requisitos funcionais. Entretanto, só serão consideradas Manutenções Evolutivas aquelas demandadas pelo CONTRATANTE através de Ordem de Serviço (OS) que possui o seu modelo definido no ANEXO "C", dentro do prazo e qualidades estabelecidos no ANS indicados no ANEXO "A".

O aceite da Manutenção Evolutiva por parte da CONTRATADA assegura que a mesma - após análise dos requisitos - não implica em impactos descaracterizadores do produto e, desta forma, pode ser desenvolvida (ex.: respeito a sua identidade visual, seus padrões de interação produto-usuário, etc.). Do contrário, tal manutenção será rejeitada através da devida justificativa.

Não faz parte do escopo desse serviço a Análise de Processos e suas melhorias, devendo estes já estarem definidos pelo CONTRATANTE.

A mensuração de prazo será realizada e apresentada na OS, e nos seus anexos, contendo os períodos por fases e baseado na contagem detalhada de APF identificada. A metodologia aplicada para definição de prazo se baseia nas práticas apontadas pelo Roteiro de Métricas de Software do SISP (sempre em sua versão mais atual), descritos no item A.2.3.1., e serão adaptadas conforme a complexidade e expertise necessárias ao desenvolvimento, acordadas com a CONTRATANTE.

Caso seja necessário receber o projeto em um prazo menor que o calculado, com base no Roteiro de Métricas de Software do SISP, recomenda-se propor um processo de desenvolvimento incremental, priorizando funcionalidades em cada iteração de acordo com

a necessidade dele. Caso, ainda assim, a estimativa não atenda às necessidades de prazo da CONTRATANTE, a solicitação poderá ser renegociada, considerando a análise prévia de viabilidade do desenvolvimento por parte da CONTRATANTE, com limite máximo de 20% de redução do prazo original (Fator de Aceleração - descrito no próximo parágrafo). Não havendo viabilidade de tempo, devidamente justificada, para execução das fases do processo de desenvolvimento (e.g. Engenharia de Requisitos, Desenvolvimento, Testes, Qualidade, Homologação etc.) no prazo solicitado pelo CONTRATANTE, será mantido o prazo original para continuidade da solicitação ou seu cancelamento.

Conforme entendimento, a partir do Roteiro de Métricas de Software do SISP, o percentual variável, proporcional a redução de prazo, solicitado pelo CONTRATANTE, é denominado nesse Termo de Referência como Fator de Aceleração. Este será acrescido na fórmula de contagem definida na TABELA 3. As solicitações em caráter de urgência (redução de prazo) negociadas entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE serão desenvolvidas com a aplicação do Fator de Aceleração acordado. O Fator de Aceleração será calculado como o acréscimo do valor de PF da aceleração proporcional à redução do tempo solicitada.

O aceite da Manutenção Evolutiva por parte da CONTRATANTE, será feito pelo Gestor do Contrato, que junto com o responsável pela demanda de negócio, analisará a proposta da CONTRATADA e autorizará ou não a sua efetivação.

A homologação da manutenção é de responsabilidade da área demandante da OS. Assim, a área demandante deve realizar e registrar todos os testes. Os registros da homologação devem conter, no mínimo: a data da homologação, o responsável pela mesma, número da OS, a descrição do teste realizado e o registro detalhado dos erros encontrados, a quantidade de erros encontrados e o resultado final (aprovada ou reprovada).

Para fins de faturamento, o Gestor do Contrato deverá emitir inicialmente o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B", com base no resultado da homologação da Manutenção, o qual assegurará que a Solução está homologada dentro das especificações estabelecidas na OS demandante, e que assim está liberada para o seu pagamento.

Ainda como parte do aceite do TRD, é necessário que a CONTRATADA tenha realizado o Workshop ou Treinamento (de forma remota ou presencial, observando os itens da composição definida na seção 5.5. desse Termo de Referência), caso tenha sido demandado na OS, bem como, se necessário, a entrega das documentações (ex.: Manual do Usuário) com todas as atualizações demandadas na referida manutenção.

O processo de desenvolvimento é de responsabilidade da CONTRATADA, sendo ela a responsável por determinar a melhor distribuição entre as fases de acordo com a temática do projeto e expertise existente na equipe, que será detalhado na OS demandante e nos seus anexos.

Os custos demandados na referida manutenção como: planejamento, levantamentos, reuniões, preparação dos ambientes operacionais, realização da homologação técnica e acompanhamento da homologação, Workshop(s) ou Treinamento(s), e da entrega das documentações demandadas; já estão inclusos dentro do valor do PF, não gerando cobranças adicionais para a CONTRATANTE (exceto as despesas de deslocamento e de diárias - caso seja necessária a presença dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE - aprovados pelo Gestor do Contrato).

Caso demandas de manutenção evolutivas sejam canceladas antes de seu término, estas serão remuneradas de acordo com o que foi executado conforme percentual das fases do ciclo de desenvolvimento de software na TABELA 2.

O percentual aplicado será sobre a contagem detalhada de APF, seguindo o descrito na TABELA3, validados pela CONTRATANTE.

Para demandas evolutivas acima de 150 PF, pode ser aplicado o pagamento por fase do ciclo de desenvolvimento, conforme TABELA 2. A decisão para se aplicar esse tipo de pagamento deve ocorrer em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

**TABELA 2 - PERCENTUAL DE REMUNERAÇÃO SEGUNDO AS FASES DO CICLO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE**

<b>FASES</b>	<b>% DE REMUNERAÇÃO</b>
Requisitos	25%
Design/Arquitetura	10%
Implementação	40%
Teste/Homologação	15%
Implantação	10%

#### **5.1.5.1. Manutenções Evolutivas do Tipo Desenvolvimento Compartilhado**

A Manutenção Evolutiva pode ser enquadrada como Manutenção Evolutiva do tipo "Desenvolvimento Compartilhado" quando ela for entendida pela CONTRATADA como uma manutenção evolutiva que agrega valor à Solução MENTORH. Dessa forma os custos envolvidos serão compartilhados entre as partes.

O objetivo dos processos do escopo desse tipo de manutenção deve estar alinhado com o objetivo do produto.

A propriedade intelectual deste tipo de manutenção pertencerá exclusivamente à CONTRATADA, que terá o direito de atualizar, distribuir, evoluir, entre outros.

A CONTRATADA fica responsável pela criação e desenvolvimento desse tipo de manutenção e o CONTRATANTE interage manifestando ideias e feedbacks na apresentação das soluções, que serão avaliados para conciliação com a Solução.

Esse tipo de manutenção seguirá as mesmas definições dadas a manutenção evolutiva, porém haverá alteração no que se refere ao faturamento que considerará um desconto de 50% em relação ao valor final da contagem de PF apurado da demanda.

Não havendo conciliação ou entendimento durante o desenvolvimento e validação da demanda, a solicitação poderá ser reclassificada para Manutenção Evolutiva normal ou cancelada por qualquer uma das partes, desde que justificado e formalizado entre os gestores.

### **5.1.6. Manutenção de Interface**

A Manutenção de Interface é uma especialização da Manutenção Adaptativa e Evolutiva no que se refere à usabilidade da Solução. Este fator de eficiência é regulamentado pela norma ISO 9241 que estabelece que um sistema deve proporcionar ao usuário a realização de suas tarefas com eficiência, eficácia e satisfação, isto é, permite que o usuário execute suas atividades de maneira independente, correta, completa, no menor tempo possível, com conforto.

Diante disso, intervenções na Solução que busquem melhorar sua aparência no que tange a mensagens para evitar erros; ao feedback sobre as ações dos usuários em telas de contagem de tempo ou àquelas em que tomadas de decisão são feitas, enfim que permita uma maior independência e uma melhor experiência do usuário, são manutenções que não interferem no tamanho ou escopo da funcionalidade, mas, que ainda assim são necessárias à CONTRATANTE demandar para o conforto/produzividade do usuário; razão pela qual consta no Termo de Referência como forma de não confundir essa melhoria como uma Manutenção Evolutiva ou como uma melhoria latente da Manutenção Adaptativa. O Gestor do Contrato deverá ter a definição final da classificação da demanda como Manutenção de Interface.

Por ser tratar de melhoria não evolutiva, esse tipo de manutenção não utiliza a Metodologia do Cálculo de Ponto de Função, apenas emprega o valor desse como referência na apuração do montante do serviço, com estabelecido na TABELA 4. Essas demandas são solicitadas pelo CONTRATANTE que precisam notificá-las para conhecimento da CONTRATADA, através de Ordem de Serviço (OS) que possui o seu modelo definido no ANEXO "C".

O aceite da Manutenção de Interface por parte da CONTRATANTE, será feito pelo Gestor do Contrato, que junto com o responsável pela demanda de negócio, analisará a proposta da CONTRATADA e autorizará ou não a sua efetivação.

A homologação da manutenção é de responsabilidade da área demandante da OS. Assim, a área demandante deve realizar e registrar todos os testes. Os registros da homologação devem conter, no mínimo: a data da homologação, o responsável pela mesma, número da OS, a descrição do teste realizado e o registro detalhado dos erros encontrados, a quantidade de erros encontrados e o resultado final (aprovada ou reprovada).

Para fins de faturamento, o Gestor do Contrato deverá emitir inicialmente o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B", com base no resultado da homologação da Manutenção, o qual assegurará que a Solução está homologada dentro das especificações estabelecidas na OS demandante, e que assim está liberada para o seu pagamento.

Ainda como parte do aceite do TRD, é necessário que a CONTRATADA tenha realizado o Workshop ou Treinamento (de forma remota ou presencial, observando os itens da composição definida na seção 5.5. desse Termo de Referência), caso tenha sido demandado na OS, bem como, se necessário, a entrega das documentações (ex.: Manual do Usuário) com todas as atualizações demandadas na referida manutenção.

Os custos demandados na referida manutenção como: planejamento, levantamentos, reuniões, preparação dos ambientes operacionais, realização da homologação técnica e acompanhamento da homologação, Workshop(s) ou Treinamento(s), e da entrega das documentações demandadas; já estão inclusos dentro do valor do PF, não gerando cobranças adicionais para a CONTRATANTE (exceto as despesas de deslocamento e de diárias - caso seja necessária a presença dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE - aprovados pelo Gestor do Contrato).

#### **5.1.5.1. Reclassificação de Manutenções de Interface**

O somatório dos itens constantes na TABELA 4 não pode ultrapassar 30% do valor da transação da qual fazem parte, pois, dessa forma, configuraria uma nova funcionalidade, sendo reclassificada como Manutenção Evolutiva.

### **5.2. Serviços de Suporte Tecnológicos**

Os Serviços Técnicos são aqueles que não alteram diretamente o tamanho funcional do sistema, porque não são caracterizados como melhoria. Porém, alguns desses serviços, denominados de serviços de sustentação, influenciam indiretamente no tamanho da Solução, quando alguma das suas funcionalidades deixa de operar, totalmente ou parcialmente, dentro do esperado pelos usuários. Quando essa situação acontece é denominada de Incidente.

Os Incidentes são eventos que podem acontecer a qualquer momento e geram indisponibilidade no estado normal da operação da Solução, em algumas das suas funcionalidades ou em toda ela. Assim, como esses eventos não conseguem ser previstos e/ou evitados, os contratos de TIC devem prever "Chamados de sustentação", isto é, chamados que invoquem a intervenção técnica de TIC, dos responsáveis pelos serviços para restabelecer o funcionamento da Solução ao seu estado normal, o mais rápido possível e dentro do Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido, 24 horas por dia em todos os dias da semana.

Contudo, ao longo da investigação das causas geradoras, o diagnóstico apurado poderá alterar a classificação do chamado de Incidente para Manutenção Corretiva, Preventiva ou mesmo Adaptativa, dependendo do caso.

Após o retorno operacional do serviço a sua normalidade, todo Incidente deve ser investigado para que o diagnóstico afirme que a situação foi eventual e não se tornará um problema de natureza preventiva, adaptativa ou corretiva. Isto é importante para evitar que Incidentes semelhantes voltem a acontecer, porque estes já serão conhecidos.

Os tipos de serviços considerados como de sustentação ou de atendimento e de suporte, seja especializado ou não, são:

- a. Restabelecimento do nível do serviço (Solução de Contorno): qualquer solução que restabeleça a disponibilidade do serviço a seu estado normal, dentro do ANS definido;
- b. Investigação de Incidentes e diagnóstico de causa: investigar para encontrar a(s) causa(s) raiz(es) e as explicações das anomalias apresentadas pela Solução, bem como os possíveis diagnósticos de resolução dessa(s) causa(s);
- c. Manutenção Corretivas - tratamento da(s) causa(s) raiz(es) para solução definitiva: toda manutenção corretiva não emergencial que resolve a(s) causa(s) raiz(es) do problema;
- d. Atendimentos (Requisições de Serviços): serviços voltados a dirimir as dúvidas dos usuários quanto à operacionalização (incluindo-se o seu uso) da Solução.

Todos os tipos de serviços, considerados como de sustentação ou de atendimento e de suporte, devem ser gerenciados através de uma Solução do tipo Central de Serviço que deverá ser disponibilizada pela CONTRATANTE através da internet, para que ambos possam acompanhar e consultar os desdobramentos dos atendimentos realizados. A CONTRATADA, ainda, precisa manter, nessa Central de Serviços, uma base de conhecimento de todas as intervenções realizadas e de roteiros de atendimento de Requisições de Serviços.

### **5.2.1. Análise de Impacto dos Serviços de Suporte Tecnológicos**

Sempre que um Chamado de Sustentação ultrapasse o entendimento de Incidente simples, deve existir um dimensionamento do grau de influência da solução (diagnóstico) encontrada sobre o serviço em andamento, de maneira a assegurar ou refutar a viabilidade de tal solução. Isto deve ser feito através de um parecer técnico que assegure ou refute a viabilidade de tal solução, através da demonstração de possíveis vulnerabilidades e outros riscos relacionados a continuidade dos negócios, da segurança e da qualidade.

### **5.2.2. Serviço de Release**

O serviço de *Release* é contínuo e são evoluções da Solução por iniciativa da CONTRATADA. Tem como objetivo melhorar a experiência dos usuários com novas funcionalidades, atualizações de componentes, melhora de performance, padrões que facilitem a usabilidade do produto, entre outros.

As *Releases* são planejadas e executadas por quadrimestres. Em caso de disponibilização antecipada o CONTRATANTE receberá em sua próxima atualização programada.

O conteúdo das *Releases* é determinado pela CONTRATADA através do seu processo de *Discovery*.

As *Releases* serão repassadas sem ônus adicional durante a execução do contrato.

Não fazem parte do escopo das *Releases* a evolução das Manutenções Evolutivas.

Os conteúdos planejados das *Releases* devem ser divulgados antecipadamente e preferencialmente através da própria Solução MENTORH.

### **5.3. Manutenção do Banco de Dados:**

Compreende os serviços de suporte técnico, manutenções de backups, atualizações de tecnológicas e de segurança.

A CONTRATADA deve gerenciar e fornecer para a CONTRATANTE, quando solicitado:

- Fornecimento ilimitado de usuários, quando solicitado pela CONTRATANTE, que acessem, com permissões de somente leitura, a todos os esquemas, tabelas, visões e a toda(s) a(s) base(s) de dados de toda a Solução. Isso permitirá que usuários

possam executar comandos SQL;

- As alterações dos esquemas das tabelas e visões da Solução devem ser avisadas previamente para a CONTRATADA, principalmente antes da entrada dessas mudanças no ambiente de produção, para que a CONTRATANTE faça os devidos ajustes nas integrações com outros sistemas do seu parque tecnológico;
- Todas as manutenções dos dados (inclusões/alterações/consultas/exclusões) nas bases de dados da Solução MENTORH deve ser registradas em LOG (com no mínimo: estação de trabalho ou endereço IP, timestamp - data e hora, usuário, operação, valor antigo e novo) para fins de auxiliar auditoria;
- Disponibilizar os backups gerados para a retenção da CONTRATANTE. Estes, após a disponibilização por parte da CONTRATADA em diretório a ser definido, é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE;
- Prestar apoio (suporte) para eventuais restaurações de backups já disponibilizados e que estão sob responsabilidade da CONTRATANTE. Em caso de necessidade, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA prestará esse tipo de suporte;
- Manter o software de banco de dados utilizados na Solução atualizados com relação às versões (*releases* e *patches*) mais recentes disponibilizadas por seu fornecedor, de maneira a garantir maior eficiência e segurança da Solução.

Todos os serviços dessa seção também seguem as mesmas características e definições estabelecidas no item 5.2.

#### **5.4. Consultoria de Negócio ou Técnica**

Compreende os serviços de consultoria de negócio e técnica especializada para atender necessidades não previstas nos outros serviços contratados.

Como exemplo de possíveis serviços dessa natureza tem-se:

- Esclarecimentos aos técnicos da CONTRATANTE de dúvidas e procedimentos técnicos relacionados ao banco de dados da Solução;
- Acompanhamento dos usuários do CONTRATANTE das funcionalidades da solução durante a sua operação;
- Elaboração e/ou Acompanhamento dos usuários do CONTRATANTE da confecção de Folhas de Pagamentos Extras;
- Documentações extras além das já previstas e entregues da Solução.

Entretanto, só serão consideradas aquelas demandadas pelo CONTRATANTE através de Ordem de Serviço (OS) que possui o seu modelo definido no ANEXO "C".

O aceite da CONTRATADA assegura que a mesma - após análise dos requisitos - não implica em impactos descaracterizadores do produto e, desta forma, pode ser desenvolvida.

O aceite da Manutenção Evolutiva por parte da CONTRATANTE, será feito pelo Gestor do Contrato, que junto com o responsável pela demanda de negócio, analisará a proposta da CONTRATADA e autorizará ou não a sua efetivação.

Para fins de faturamento, o Gestor do Contrato deverá emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B", o qual assegurará que a Solução está homologada dentro das especificações estabelecidas na OS demandante, e que assim está liberada para o seu pagamento.

#### **5.5. Treinamento**

Compreende um banco de horas para fins de workshop ou treinamentos aos usuários das funcionalidades da Solução solicitadas pela CONTRATANTE. Não estão aqui contemplados os treinamentos que já foram realizados pelos Serviços de Manutenções contratados e descritos por esse Termo de Referência.

Sua composição compreende:

- A OS contendo os requisitos, entregas e objetivos esperados;
- Poderá ser realizado de forma remota ou presencial. No caso do Treinamento ser presencial, as despesas de deslocamento e de diárias serão por conta da CONTRATADA.
- Para até 25 (vinte e cinco) participantes da CONTRATANTE quando o Treinamento for presencial. Quando o Treinamento for realizado de forma remota, o número de participantes é ilimitado;
- Certificados de Conclusão dos Cursos (com conteúdo programático e carga horária);
- Apostila ou Manual do usuário, referente ao treinamento.

Os custos inerentes aos itens de composição do treinamento, e de outros itens inerentes, são por conta da CONTRATADA.

O aceite do Treinamento por parte da CONTRATANTE, será feito pelo Gestor do Contrato, que junto com o responsável pela demanda, analisará a proposta da CONTRATADA e autorizará ou não a sua efetivação.

Para fins de faturamento, o Gestor do Contrato deverá emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B", o qual assegurará que o Treinamento foi realizado e que assim está liberado para o seu pagamento.

## **6. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Segundo o CPM (*Counting Practices Manual* - Manual de Práticas de Contagem) do IFPUG, cada produto contém três dimensões: tamanho funcional, tamanho técnico e tamanho de qualidade.

O tamanho funcional, por tratar de funcionalidades do sistema, pode ser medida em Ponto de Função; enquanto as outras dimensões mencionadas, por se referirem a requisitos não funcionais, devem ser submetidas, neste Termo, a uma alternativa para medição que é o Ponto de Função de Suporte, uma fração do Ponto de Função (PFF).

A mensuração, em última instância, representará o fator de conversão para pagamento da CONTRATADA quando da ocorrência de tais manutenções, razão pela qual, os serviços de TI, comumente contratados pela Análise de Pontos de Função (APF), podem ser mensurados, seja por unidades de medida de tamanho (pontos de função em desenvolvimento de software) ou por indicadores de nível de serviço. Assim depende-se que a CONTRATADA deverá ser paga pelo serviço efetivamente prestado dentro dos níveis de serviços acordados. Diante disso, seguem logo mais as mensurações de cada serviço.

A CONTRATANTE utiliza atualmente a versão 4.3.1 do CPM, podendo adotar versão superior, devendo a CONTRATADA se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pelo CONTRATANTE.

### **6.1. Mensuração dos Serviços de Manutenções da Solução**

O Ponto de Função (PF) é uma métrica que dimensiona o tamanho funcional de um software ou de um projeto de desenvolvimento e de melhoria, considerando-se apenas a funcionalidade sob a ótica dos usuários, independente da solução tecnológica empregada. Essa medida é regulamentada pelo IFPUG e recomendada pelos acórdãos do TCU (2.048/2006/TCU, 1.287/2008/TCU e 1.647/2010/TCU) e pela IN nº 4 de 12/11/2010 da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Poder Executivo Federal.

Os Serviços de Manutenções da Solução contratados serão mensurados em conformidade com o conceito de APF, e visa acompanhar o ciclo de funcionalidade:

- a. Dimensionar projeto de desenvolvimento, estimando o tamanho funcional da versão inicial requerida pelo CONTRATANTE;
- b. Dimensionar projeto de melhoria, estimando o tamanho que as funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas pelas solicitações do CONTRATANTE irão atingir e custar;
- c. Atestar o que a Solução faz e quais requisitos de negócio foram atendidos pela funcionalidade requerida pelo CONTRATANTE, através da compatibilidade entre a quantidade de PFs solicitados com as entregues;
- d. Medir e estimar os custos das funcionalidades requeridas pelo CONTRATANTE e, por conseguinte, o tempo a ser empreendido para seu desenvolvimento/melhoria.

### **6.2. Mensuração dos Serviços de Sustentação e Suporte Técnico da Solução**

O acórdão 1.647/2010/TCU considerou que os contratos procurem formas de remunerar as atividades de manutenções que não contribuem para o tamanho funcional do projeto, mas que são essenciais para a prestação continuada do serviço.

Diante disso, as manutenções adaptativas (enquanto usabilidade de interface usuário/sistema, chamada nesse Termo de Manutenção de Interface) que tiverem sido demandadas pelo CONTRATANTE deverão empregar a métrica que consiste na proporcionalidade do PF, ou seja, um valor predeterminado (quantidade de PFs) para uma atividade conhecida. Assim, se a execução do serviço não puder ser medida por APF, estas devem constar nesse Termo de Referência a fim de quantificar a remuneração da CONTRATADA por tal prestação.

### **6.3. Mensuração dos Serviços de Consultoria de Negócio ou Técnica, e Treinamento**

Os serviços de consultoria de negócio e técnica especializada, conforme descrito no item 5.3., não poderão ser medidos por APF ou por contagem através de Ponto de Função Fracionado (PFF), assim para serviços que não se enquadrem nessas medições é utilizado a mensuração através de Banco de Horas.

## **7. MODELO DE PRECIFICAÇÃO DA SUSTENTAÇÃO/SUPORTE QUANDO DA OCORRÊNCIA DE CRESCIMENTO DO SOFTWARE PELAS MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS**

Considerando a recomendação do TCU para que o valor de PF apresente valores diferentes baseados na quantidade de etapas de ciclo de vida do software que o ponto atravessa e o padrão de esforço empregado, o modelo de precificação adotado será denominado de Ponto de Sustentação Periférico (PSP). O PSP é um PF demandado pelo CONTRATANTE em um contrato e transformado em ponto de sustentação na prorrogação deste contrato ou nas contratações seguintes.

Analogamente, ao modelo APF, o preço é determinado pela multiplicação entre a quantidade de pontos de sustentação

periférica e seu valor. Este valor deverá constar da proposta comercial da empresa com periodicidade definida, se mensal ou anual.

Para melhorar o entendimento, segue um cenário hipotético de exemplo: em 2021 foi desenvolvido 100 PF em manutenções evolutivas. O serviço mensal de suporte dessas manutenções evolutivas terá o valor de R\$ 950,00 (QUANTIDADE DE PSP \* VALOR MENSAL DO PSP = 100 \* R\$ 9,50) que será acrescido nas faturas mensais, a contar da próxima prorrogação anual ou da formulação de um novo contrato no item do contrato referente aos serviços de suporte técnico.

A partir de então, o valor desse PSP, assim como o do PF, sofrerá apenas reajuste do índice contratual.

## 8. DA CONTAGEM POR TIPO DE SERVIÇO

A mensuração dos serviços de manutenção e de sustentação sempre que possível ocorrerá pela metodologia de Análise de Pontos de Função (APF) considerando disposições no CPM, na Súmula do TCU nº 269/2012/TCU e no acórdão 1.647/2010/TCU.

TABELA 3 - MANUTENÇÕES, SUAS CONTAGENS E CUSTOS UTILIZADOS NA APF

TIPO DE SERVIÇO	TIPO DE CONTAGEM	CUSTO DO SERVIÇO
Manutenção Adaptativa e de Interface	Detalhada: na assinatura do Termo de Aceite dos Serviços (Obrigatória).	Contagem = $\sum(\text{Valor do PF} \times \text{PFF do item da TABELA 3})$
Manutenção Evolutiva	Detalhada: na assinatura do Termo de Aceite dos Serviços (Obrigatória).	PF Contratado = $(\text{PF Incluído}) + (\text{PF Alterado} \times 0,5) + (\text{PF Excluído} \times 0,25) + \text{FATOR ACELERAÇÃO (*)}$

Conforme TABELA 3, fica estabelecida a diferença ente PF de Inclusão (100%) que vale o dobro do PF de Alteração que vale o dobro do PF de Exclusão (25%). Assim, o Custo do Serviço deverá observar essas diferenciações.

O Tipo de Contagem a ser considerada, no Orçamento e no Termo de Aceite dos Serviços, deve ser sempre a Detalhada, pois não há possibilidade de reconsiderar o valor depois que foi aceito no Orçamento inicial.

### 8.1. Contagens através de Ponto de Função Fracionados

Como as Manutenções Adaptativas e de Interface estão ligadas a aspectos não funcionais da Solução, há recomendação do acórdão 1.647/2010/TCU para que haja uma adaptação na fórmula de contagem da APF de maneira a estipular uma quantidade proporcional de PF (chamado nesse Termo de Referência de PFF - Ponto de Função Fracionado) para atividades realizáveis pela CONTRATADA dentro da vigência do contrato. Assim, conforme TABELA 3, os Custos dos Serviços desses tipos de Manutenções deverão observar essa fórmula de cálculo.

A TABELA 4 traz as contagens de Pontos de Função Fracionado dos serviços ligados as Manutenções Adaptativas e de Interface que equivalem a uma hora de esforço especializado e não individualizado de uma equipe com expertise sobre as atividades. A classificação das áreas dos itens é considerada conforme conceituação das Manutenções definidas nos subitens do item 5 desse Termo.

**TABELA 4 - ATIVIDADES QUE UTILIZAM A CONTAGEM DE PONTO DE FUNÇÃO  
FRACIONADO**

ORDEM	ÁREA	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PONTOS DE FUNÇÃO FRACIONADO (PFF)
1	Adaptativa	Chamada à serviços ou outro tipo de integração.	01 PF
2	Adaptativa	Conversão de aplicação para outro servidor de aplicação ou nova versão do servidor.	03 PF
3	Banco de Dados	Campos, restrições e gatilhos em Banco de Dados: 1) Contemplam a inclusão, alteração ou exclusão de campos em tabelas, sem que tenha havido mudanças na funcionalidade (não sendo necessidades demandas do negócio e não tendo impacto na lógica de processamento); 2) Contempla também mudanças nas características do campo (tamanho, tipo, nomenclatura, escopo); 3) Contemplam a inclusão, alteração ou exclusão de constraints e triggers em Banco de Dados, sem que tenha havido mudanças na funcionalidade (não sendo necessidades demandas do negócio e não tendo impacto na lógica de processamento).	0,5 PF
4	Banco de Dados	Ação em campos e tabelas: 1) Incluir, alterar ou excluir dados diretamente em tabelas; 2) Contemplam a necessidade de criação, alteração e exclusão de tabelas CODE DATA mantidas pelo usuário e respectivas funcionalidades na aplicação.	0,5 PF
5	Dados	Dados Hard Coded: 1) Contempla a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a lista (combo box) ou tabelas físicas. Não sendo acessado nenhum arquivo lógico.	0,01 PF para cada dado/campo

6	Design	<p>Menu:</p> <p>1) Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos;</p> <p>2) Ajuda (help estático); criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.</p>	<p>0,5 PF para alteração e/ou criação de uma página/menu.</p> <p>0,1 PF para exclusão de uma página/menu.</p>
7	Design	<p>Tela:</p> <p>1) Elaboração baseada em template existente;</p> <p>2) Alteração pontual: inclusão, exclusão ou alteração de cabeçalhos, títulos ou literais;</p> <p>3) Mudança de posição de campos;</p> <p>4) Alterações exclusivamente nos layouts de telas, no que se refere ao estilo, sem alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou lógica de processamento.</p>	0,04 PF
8	Design	<p>Tela ou Relatório: 2 PF</p> <p>1) Divisão de um(a) em vários(as), sem que haja: mudança de funcionalidade, adição, exclusão ou alteração de campos ou de lógica de processamento.</p>	2 PF
9	Design	<p>Páginas Estáticas:</p> <p>1) Contemplam a inclusão, alteração ou exclusão de páginas estáticas na Solução, ou seja, que não possuem dados que atravessem a fronteira da Solução.</p>	0,1 PF
10	Design	<p>Telas - Estilo:</p> <p>1) Contemplam as alterações exclusivamente nos layouts de telas, no que se refere ao estilo. Ex.: mudança de cor de fonte, fonte (tipos de letras, maiúsculas ou minúsculas) ou alteração da logomarca, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle.</p>	0,04 PF para cada elemento
11	Mensagem	<p>Mensagens:</p> <p>1) Contemplam a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário, desde que não acessem ALI ou AIE.</p>	0,04 PF para cada mensagem
12	Programação	<p>Programação de 1 (uma) funcionalidade simples de usabilidade, no front-end (ex.: uma caixa de diálogo; em tecnologias Javascript).</p>	0,04 PF

13	Programação	Reutilização de funcionalidade (chamada em ponto distinto).	0,04 PF para cada elemento
14	Programação	Exclusão Múltipla: 1) Permitir exclusões múltiplas em uma funcionalidade que antes só possibilitava a exclusão de um item.	0,04 PF para cada elemento
15	Programação	Parâmetros do Processamento: 1) Contemplam a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada.	0,01 PF

## 9. DA EXECUÇÃO E CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA deverão:

- Ser compatíveis com o especificado no item 4 desse Termo de Referência;
- Seguir a Ordem de Prioridade estabelecida e o Acordo de Nível de Serviços dispostos no ANEXO "A";
- Ser precedido por Ordem de Serviço de acordo com o ANEXO "C";

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA serão realizados de forma remota através de VPN. Em caso de necessidade, poderão ser realizados nas instalações do CONTRATANTE de forma presencial. A definição da forma de atuação, para cada prestação de serviço, deve ser acordada entre as partes.

## 10. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇOS

### 10.1. Ordem de Serviço

Uma Ordem de Serviço (OS) é um documento emitido pelo CONTRATANTE que representa a formalização da solicitação do serviço que será prestado pela CONTRATADA nos moldes acordados neste Termo de Referência, ou seja, é um documento de autorização de uma(s) demanda(s), no qual a CONTRATANTE registra todas as informações necessárias para a prestação do serviço cujo modelo encontra-se no ANEXO "C" (Modelo de OS).

A OS viabiliza: o planejamento (análises de riscos, de recursos - humanos e materiais, de prazos, de custos, etc.) e a execução por etapas, armazenando os dados que, futuramente, servirão como ferramenta de controle dos serviços prestados seja para gerar estatísticas de incidências e manutenções; seja para prestar contas dos gastos, criando um mapa de possíveis atuações.

O registro da OS deve ser mantido, pela CONTRATADA, através de um Sistema de Controle de Serviços, o qual inicia o prazo de execução do serviço.

Diante disso, torna-se obrigatório o monitoramento de todas as fases de uma OS, por ambas as partes, desde formalização até a prestação efetiva do serviço, sempre comunicando no Sistema de Controle de Serviços o detalhamento da atividade empregada na fase em que a solução se encontra e os esforços empreendidos para tal solução, o que pressupõe o estabelecimento de regras de operacionalização a constar nessa contratação, motivo pelo qual as mesmas encontram-se a seguir.

### 10.2. Canais de Comunicação

10.2.1. O registro de solicitação de serviços será feito através de ferramenta informatizada da Central de Serviço da CONTRATANTE. Caso o site ou a ferramenta descrita esteja indisponível, serão aceitos os contatos por e-mail ou telefone a serem registrados posteriormente quando do retorno da ferramenta;

10.2.2. Nos casos excepcionais de uso dos canais diferenciados, o prazo de execução conta a partir do envio do e-mail ou do recebimento da chamada telefônica;

10.2.3. Tanto no e-mail quanto na OS da ferramenta informatizada deverão constar as informações necessárias para o atendimento da demanda de acordo com os anexos: Ordem de Prioridade (ANEXO "A"), ANS (ANEXO "A") e a OS (segundo o Modelo de OS - ANEXO "C");

10.2.4. Contato telefônico também só será aceito no caso de prestação de esclarecimentos que devem constar posteriormente na OS digital;

10.2.5. A CONTRATADA deverá cadastrar o detalhamento de suas atividades empreendidas, a fim de esclarecer os diversos status da OS, especialmente quanto às soluções e diagnósticos buscados;

10.2.6. Caso o serviço seja classificado como Manutenção Preventiva, exime-se de abrir uma OS, devendo a CONTRATADA encaminhar e-mail, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, comunicando sobre o serviço realizado e as possíveis anomalias que a Solução pode vir a sofrer (Incidentes).

### **10.3. Formalidades para a Execução dos Serviços**

A autorização para realização de qualquer serviço é formalizada pela abertura de uma OS seguindo as definições especificadas no ANEXO "C".

A autorização por parte da CONTRATANTE é precedida de uma análise técnica para a classificação do serviço como de manutenção ou atendimento de suporte/sustentação. Havendo divergências entre as partes, prevalecerá o definido pela CONTRATANTE.

Alguns procedimentos e regras são elucidados a seguir:

#### **10.3.1. Formalidades para os Serviços de Manutenções Corretivas e Preventivas**

- a. A CONTRATADA deverá elaborar, como parte da OS da Manutenção Evolutiva, a motivação/justificativa, o plano de trabalho e os prazos da demanda;
- b. A CONTRATADA enviará para a CONTRATANTE a referida OS com seus anexos;
- c. A CONTRATANTE, caso ache necessário, convocará reunião(ões) com a CONTRATADA, onde serão dirimidas as dúvidas sobre a OS;
- d. Dirimida todas as dúvidas, a CONTRATANTE devolverá a autorização do Gestor do Contrato para prosseguimento da demanda;
- e. Após autorizado o prosseguimento da demanda, os prazos começam a ser considerados.

#### **10.3.2. Formalidades para os Serviços de Manutenções Evolutivas, Legais, Adaptativas e de Interface**

- a. A CONTRATANTE deverá elaborar, como parte da OS da Manutenção, o levantamento de requisitos da demanda;
- b. A CONTRATADA convocará reunião(ões), dentro do prazo de 10 dias úteis, com a CONTRATANTE onde serão dirimidas as dúvidas sobre o levantamento de requisitos da demanda. Esse prazo pode ser negociado caso o Gestor do Contrato perceba erros/incompletudes no levantamento de requisitos da demanda ocasionados pelo CONTRATANTE;
- c. A CONTRATADA, após a avaliação dos requisitos, encaminhará, via OS, o plano de trabalho, prazos e um orçamento da contagem de PFs detalhada da demanda, no prazo máximo de 5 dias úteis;
- d. A CONTRATANTE devolverá a autorização do Gestor do Contrato para prosseguimento da demanda ou ajustes a serem realizados no plano de trabalho, prazos e no orçamento da contagem de PFs detalhada da demanda. Existindo ajustes, a CONTRATADA deverá voltar a realizar as alíneas "b" e "c" do item 10.3.2.
- e. A autorização do Gestor somente deverá ser emitida quando não há pendências, de ambas às partes, em relação a demanda. Caso não haja consenso em relação a contagem de PF, valerá a contagem retificada pela CONTRATANTE;
- f. Após autorizado o prosseguimento da demanda, os prazos começam a ser considerados.

Obs.: no caso da Manutenção Legal, não haverá faturamentos.

#### **10.3.3. Formalidades para os Serviços de Suporte Técnico**

- a. O suporte técnico inicia com um chamado (que pode ser uma requisição de serviço ou um incidente), reportado na Central de Serviços de TIC da CONTRATANTE, onde em seguida é estabelecido o seu nível de prioridade de acordo com o ANEXO "A";
- b. Caso não tenha a indicação da prioridade no chamado, a CONTRATADA deverá retornar para a CONTRATANTE a fim de que possa enquadrá-la e desempatá-la, quando for o caso;
- c. Caso o chamado tenha prioridade em relação às demais já abertas, a CONTRATADA deverá iniciar busca pela solução (seja ela de contorno no caso de incidentes), a qual deve estar dentro do prazo estabelecido na ANS;
- d. A CONTRATADA deverá registrar todas as tarefas realizadas na resolução do chamado, documentando principalmente a causa, diagnósticos e sua solução;
- e. A CONTRATADA dependendo do diagnóstico da causa do problema, poderá transformar o chamado do tipo incidente em problema para aplicar uma resolução definitiva desse.

### **10.4. Cálculos do Faturamento Final da Ordem de Serviço de Manutenções Evolutivas, Adaptativas e de Interface**

Os cálculos devem observar a TABELA 3 e TABELA 4, além das especificidades contidas na seção 7 desse Termo de Referência.

## **11. NATUREZA DO SERVIÇOS**

Os serviços da Solução são de natureza contínua.

## 12. VIGÊNCIA E REAJUSTE

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão da nota de empenho, com validade e eficácia legal, perante terceiros, após a publicação de seu extrato resumido no Diário Eletrônico da Justiça, podendo ser prorrogado, mediante aditivo, a cada 12 (doze) meses, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

Decorridos 12 (doze) meses da data de assinatura do contrato, o seu valor poderá ser reajustado, alcançando a data de formulação da proposta e aplicando-se o índice IPCA acumulado no período, a requerimento da contratada e caso se verifique hipótese legal que autorize reajustamento.

## 13. SANÇÕES

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n. 8.666/1993 e sem prejuízos das demais penalidades previstas no Edital, Prestador de Serviço ficará sujeito, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela administração, de inexecução parcial ou de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a. Advertência;
- b. Multa de:
  - o 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 5% (cinco por cento) sobre o valor correspondente à Ordem de Serviço, a CONTRATADA que descumprir sem justificativa as condições e os prazos previstos no Contrato ou Termo de Referência;
  - o 10% (dez por cento), sobre o valor da própria proposta a CONTRATADA que apresentar documentação falsa;
- c. Declaração de inidoneidade no caso da ocorrência das hipóteses previstas no art. 88, da Lei 8.666/93.

As multas estabelecidas serão entendidas como independentes, podendo ser cumulativas, sendo descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE ou da garantia prestada ou ainda cobradas judicialmente.

Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa compensatória que porventura for aplicada, dentro de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

O não comparecimento injustificado da empresa para assinar o contrato ou retirar a nota de empenho dentro de 03 (três) dias úteis, contados da notificação escrita, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida com a proposta, sujeitando-se a licitante faltosa ao pagamento de uma multa equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor total do respectivo instrumento, sem prejuízo das demais sanções legais previstas nesta cláusula e na legislação pertinente.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastro de Fornecedores do CONTRATANTE.

Quando a CONTRATADA motivar rescisão contratual, será responsável pelas perdas e danos decorrentes para o CONTRATANTE.

Aplicam-se nos casos omissos as normas da Lei nº 8.666/93

A não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório da licitação, mormente as certidões de regularidade fiscal e trabalhista, poderá gerar a rescisão do contrato e, se houver, a execução da garantia, para ressarcimento dos valores e indenizações devidos à Administração, além das penalidades previstas em lei (arts. 55, inciso XIII; 78, inciso I; 80, inciso III; e 87, todos da Lei nº 8.666/93). Para sanar a irregularidade, caberão aos responsáveis pela fiscalização contratual estabelecer prazo não superior a 30 (trinta) dias, que, não cumprido, comunicar-se-á de imediato, por escrito, à Divisão de Licitações e Contratos, a qual tomará as providências cabíveis.

## 14. FORMAS DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DOS SERVIÇOS ENTREGUES E PAGAMENTOS

- a. Os serviços de Suporte Técnico/Sustentação serão cobrados em nota fiscal de serviços, emitida mensalmente após a conclusão desse, sendo atestados pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE;
- b. Os serviços de Manutenções Evolutivas, Adaptativas e de Interface serão cobrados eventualmente (quando houver necessidade dos serviços) em nota fiscal de serviços, sendo atestados pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), ANEXO "B".

### 14.1. Entrega de novas versões e funcionalidades

A CONTRATADA deverá proceder a entrega de novas versões e funcionalidades, oriundas das constantes evoluções e aperfeiçoamentos da Solução, de forma a manter a Solução MENTORH em uso na CONTRATANTE sempre atualizado, conforme interesse da CONTRATANTE e de acordo com o item 9.

### 14.2. Garantia da versão

Conforme Lei 9.609/1998 (a qual dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências), a garantia da versão estende-se durante todo o período de validade técnica

da respectiva versão, o que assegura os serviços técnicos especializados relativos ao seu adequado funcionamento.

### **14.3. Forma de Transferência de Conhecimento**

Em caso de falência, a CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica atualizada baseada em UML, linguagem visual para a especificação, visualização, construção e documentação de artefatos para desenvolvimento da Solução. A documentação deverá se basear nos DER, diagramas de classes, casos de uso, sequência e objetos que fornecem elementos para conhecimento do funcionamento interno de um software. Além dos diagramas, a documentação deverá contemplar um manual de programação para auxiliar o desenvolvedor em caso de cessão do código fonte.

## **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem-se obrigações da CONTRATADA promover a organização técnica e administrativa dos serviços de toda a Solução, conduzindo-os de maneira eficaz e eficiente, devendo:

- a. Zelar pela segurança pelos ambientes de execução da Solução disponibilizados pela CONTRATADA, não permitindo o seu manuseio por pessoas não autorizadas e não habilitadas;
- b. Comunicar imediatamente ao Gestor do Contrato da CONTRATANTE, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e bom andamento das atividades;
- c. Cuidar para que todos os privilégios de acesso à Solução, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção, dispensa ou demissão dos profissionais sob sua responsabilidade;
- d. Cumprir todas as solicitações e exigências feitas pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, que estejam em plena conformidade com este Termo de Referência;
- e. Firmar TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE, ANEXO "D", extensivo a todos os executores dos serviços, em que declare manter sigilo e estar ciente das normas e Políticas de Segurança da Informação, vigentes no âmbito da CONTRATANTE;
- f. Responsabilizar-se pelas manutenções da Solução;
- g. Em caso de atualização de versão, manter backup da versão anterior e dos dados inseridos na Solução, a fim de resguardar a possibilidade de reversão caso a nova versão não funcione adequadamente;
- h. Manter a versão em conformidade com a legislação pertinente, inclusive editada após a celebração do contrato em relação às funcionalidades existentes;
- i. Manter a disponibilidade do sistema dentro dos níveis estabelecidos neste Termo de Referência.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Além das obrigações de caráter técnico descritas neste Termo de Referência e seus anexos, caberá a CONTRATANTE:

- a. Convocar os representantes da CONTRATADA para, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, realizar reunião inicial para alinhamento das expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião. Essa reunião pode ser remota;
- b. Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE relacionados ao objeto do contrato ou necessários à execução dos serviços, desde que atendendo às políticas da Diretoria de Informática;
- c. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA, inclusive em todas as fases do processo de desenvolvimento das manutenções;
- d. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato e deste Termo de Referência;
- e. O Fiscal do Contrato deve comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- f. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigido no item 10.3;
- g. O Fiscal do Contrato deve comunicar à Administração por escrito e em tempo hábil, qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução contratual, prestando os esclarecimentos julgados necessários;
- h. Eleger o Fiscal Técnico responsável pela execução contratual.

## **17. INDICAÇÃO DO GESTOR E FISCAIS DO CONTRATO**

- Gestor do Contrato: Rafael Arcângelo Gonçalves de Carvalho - mat. 99689

Nos impedimentos legais do servidor mencionado, será designado a servidora Kênia Ciana Araújo Silva, matrícula 119370 como substituta nos afastamentos e impedimentos legais do titular.

## 18. REFERÊNCIAS

- Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (*Counting Practices Manual*) do *International Function Point Users Group* - IFPUG;
- *Software Engineering - Software Life Cycle Processes - Maintenance*, ISO/IEC 14764:2006. Disponível em: <https://www.iso.org/obp=/ui/#iso:std:iso-iec:14764:ed-2:v1:en>;
- Lei nº 9.609/1998, dispõe sobre Proteção da Propriedade Intelectual de Programa de Computador. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9609.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9609.htm);
- Roteiro de Métricas de Software do SISP 2.3. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília;
- Nota técnica 6/2010 - Sefti/TCU - versão 1.3. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal;
- Acórdão nº 2.048/2006/TCU, Acórdão nº 1.287/2008/TCU e nº 1.647/2010/TCU;
- Súmula do TCU nº 269/2012/TCU;
- Instrução Normativa nº 4 de 12/11/2010 da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Poder Executivo Federal.

## **ANEXOS**

### **ANEXO "A"**

#### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) define as referências mensuráveis relativos ao fornecimento de suporte técnico ao CONTRATANTE, pela CONTRATADA. Desta forma, é usado tanto para aferir qualidade da Solução quanto da tempestividade do resultado, sempre buscando um impacto negativo, nulo ou mínimo para a CONTRATANTE.

Esse acordo será redigido pelo disposto a seguir, visando orientar a autorização do pagamento dos resultados a serem atingidos dentro de um patamar pré-definido e aceitável.

#### **A.1. SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

##### **A.1.1. Classificação das Demandas**

As demandas serão classificadas como N1 (nível 1) e N2 (nível 2).

Devem ser estabelecidos critérios de priorização em função da corriqueira possibilidade de existir mais de um serviço aberto de maneira simultânea.

##### **A.1.2. Gerenciamento de Demandas do Tipo N1**

São Requisições de Serviços para esclarecimento de dúvidas.

###### **A.1.2.1. Priorização**

Estas têm a priorização definida pela data/hora de cadastro do chamado, por ordem sequencial de antiguidade.

###### **A.1.2.2. Prazos**

O prazo para atendimento desse tipo de demanda é de 4 (quatro horas) corridas considerando o estabelecido no item A.1.4.

###### **A.1.2.3. Indicadores**

Estabelecida no item A.1.3.5.

###### **A.1.2.4. Mensuração**

Estabelecida no item A.1.3.6. A.1.2.5.

Penalidades por descumprimento

Estabelecida no item A.1.3.7.

##### **A.1.3. Gerenciamento de Demandas do Tipo N2**

São Requisições de Serviço, que não são classificadas como N1, Incidentes e Problemas. Estas têm a priorização definida pelos critérios de priorização, ou seja, a relação entre impacto e urgência que será descrito mais adiante.

###### **A.1.3.1. Impacto**

Estão relacionadas as quais serão as consequências (gravidade) da não utilização do serviço da Solução, seja completa ou parcial, para a operação e os negócios da empresa. Isto está fortemente ligado a quantidade de usuários e outros sistemas atingidos, bem como os tipos de usuários atingidos.

Os níveis de impacto são: ALTO (afeta de maneira extremamente crítica usuários ou outros sistemas, ou afeta usuários chaves da organização), MÉDIO (afeta usuários ou outros sistemas, e não afeta usuários chaves da organização) e BAIXO (afeta poucos usuários, e não afeta outros sistemas, e não afeta usuários chaves da organização).

O CONTRATANTE é quem definirá a classificação dos níveis de impacto dos serviços, após consulta as áreas de negócios que se utilizam da Solução.

#### A.1.3.2. Urgência

Está relacionada a influência pela pressão de tempo em resolver determinado chamado, considerando os prejuízos financeiros, prazos legais ou de atendimento a determinados usuários.

Os níveis de impacto são: ALTO (afeta de maneira extremamente crítica a organização, principalmente gerando prejuízos financeiros), MÉDIO (afeta de maneira crítica a organização, principalmente não atendendo prazos legais) e BAIXO (afeta, mas não de maneira crítica, a organização).

O CONTRATANTE é quem definirá a classificação dos níveis de urgência dos serviços da Solução.

#### A.1.3.3. Priorização

Esta é definida de acordo com a Matriz da relação entre Impacto e Urgência, conforme apresentado na TABELA A.1.

**TABELA A.1. - PRIORIZAÇÃO: MATRIZ DE IMPACTO X URGÊNCIA.**

Impacto X Urgência		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1 (Crítica)	2 (Alta)	3 (Média)
	Média	2 (Alta)	3 (Média)	4 (Baixa)
	Baixa	3 (Média)	4 (Baixa)	5 (Planejada)

#### A.1.3.4. Prazos

As demandas devem ser atendidas conforme item A.1.4.

**TABELA A.2. - PRAZOS DE SOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR PRIORIZAÇÃO.**

Prioridade	Prazo para solução completa
1 (Crítica)	8 horas
2 (Alta)	24 horas
3 (Média)	48 horas
4 (Baixa)	72 horas
5 (Planejada)	A negociar

Demandas com prioridade Planejada não possuem prazo predefinido para solução e serão atendidas de acordo com a data planejada pela CONTRATADA e acordadas pelo CONTRATANTE.

O aceite da conclusão da Solução Completa deve ser dado pela CONTRATANTE ao avaliar a solução dada ao chamado pela CONTRATADA e da sua homologação pelo CONTRATANTE. Assim o chamado será concluído pela CONTRATANTE, apenas quando o mesmo for considerado homologado por ela. Caso não esteja solucionado, a CONTRATANTE colocará de volta em continuidade do atendimento ou reabertura (caso tenha sido finalizado) e continuará a contagem dos prazos até que a CONTRATANTE entenda que está finalizado.

Na análise da violação dos chamados, deve-se observar o definido no item A.1.4.

#### A.1.3.5. Indicadores

##### A.1.2.3.1. Descumprimento de Pontualidade de Serviços (IDPS)

Indicador que mede a quantidade de chamados NÃO atendido no prazo, ou seja, que atrasou além do acordado. Entram para esse cálculo os chamados de um período estabelecido.

Na análise dos quantitativos de chamados, os chamados do tipo N1 e os chamados N2 com Prioridade 5 (Planejada) serão contabilizados nos quantitativos de Prioridade Baixa.

Para chegar ao cálculo, utiliza-se a seguinte fórmula (utilizando-se a quantidade de chamados abertos, no período mencionado):

$$IDPS = ( (QtdVioPriCri / QtdTotPriCri) * 4 + (QtdVioPriAlt / QtdTotPriAlt) * 3 + (QtdVioPriMed / QtdTotPriMed) * 2 + (QtdVioPriBai / QtdTotPriBai) ) * 10$$

Onde:

- QtdVioPriCri: quantidade de chamados violados com a prioridade Crítica;
- QtdVioPriAlt: quantidade de chamados violados com a prioridade Alta;
- QtdVioPriMed: quantidade de chamados violados com a prioridade Média;
- QtdVioPriBai: quantidade de chamados violados com a prioridade Baixa;
- QtdTotPriCri: quantidade total de chamados com a prioridade Crítica;
- QtdTotPriAlt: quantidade total de chamados com a prioridade Alta;
- QtdTotPriMed: quantidade total de chamados com a prioridade Média;
- QtdTotPriBai: quantidade total de chamados com a prioridade Baixa.

#### A.1.3.6. Mensuração

Os serviços prestados serão mensurados por Mês:

- Entre o primeiro e último dia de cada mês; OU
- No período de vigência do contrato.

#### A.1.3.7. Penalidades

Pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA estará sujeita a glosa sobre o valor mensal dos Serviços, conforme TABELA A.3.

**TABELA A.3. - PENALIDADES DO INDICADOR DE DESCUMPRIMENTO DE PONTUALIDADE DE SERVIÇO**

Mensuração do IDPS (%)	Glosa (%)
Até 9,99	0
De 10 até 29,99	5
De 30 até 69,99	10
Acima de 70	15 (incluindo análise de possível sanção )

Ressalta-se que a glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, uma vez que o prejuízo causado pela intempestividade ou ineficácia da CONTRATADA precisa ser compensado pela indisponibilidade da Solução em parte ou no total.

#### A.1.4. Horário de Atendimento

As horas serão contabilizadas dentro do horário que deverá ser de 11h/diárias, entre 7h às 18h, de segunda à sexta-feira, excluídos sábados, domingos e os feriados nacionais. Exceto se o serviço classificado como N2 for de prioridade crítica, pois considerar-se-á horário contínuo e por conta disso poderá ultrapassar tal jornada.

### A.2. MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS, LEGAIS, ADAPTATIVAS E DE INTERFACE

#### A.2.1. Classificação da Demanda

Definida na OS, onde deve ser informada o tipo da manutenção.

#### A.2.2 Priorização

Será acordada entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

#### A.2.3. Prazos

##### A.2.3.1. Manutenções Evolutivas

Para definição dos prazos desses tipos de manutenções, observar-se-á o Roteiro de Métricas do SISP. Demandas de até 99 pontos de função, utilizará da fórmula de Capers Jones, descrita na TABELA A.4.

**TABELA A.4. - ESTIMATIVA DE PRAZO DE PROJETOS MENORES QUE 100 PF**

Tamanho do Projeto	Prazo máximo (em dias úteis)	
	Projetos de Complexidade Baixa	Projetos de Complexidade Média
Até 10 PF	9 dias	15 dias
De 11 a 20 PF	18 dias	30 dias
De 21 a 30 PF	27 dias	45 dias
De 31 a 40 PF	36 dias	60 dias
De 41 a 50 PF	45 dias	75 dias
De 51 a 60 PF	54 dias	90 dias
De 61 a 70 PF	63 dias	105 dias
De 71 a 80 PF	70 dias	110 dias
De 81 a 99 PF	79 dias	110 dias

Para os projetos de baixa complexidade foi considerada a produtividade de 7 hh/PF. Para projetos de média complexidade, foi considerada a produtividade de 12 hh/PF.

No caso de demandas evolutivas até 99 PF em que a CONTRATADA identifique uma complexidade alta, o prazo de entrega deve ser definido em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

O prazo calculado considera todo o ciclo de vida do projeto, desde a fase de requisitos até a implantação. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de requisitos, descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de requisitos.

Para demandas a partir de 100 pontos de função, o prazo será calculado através da métrica de “Tempo Ótimo para Desenvolvimento” de Caper Jones com a seguinte fórmula:

- Prazo (mês) =  $V^t$ 
  - V: Valor em pontos de função gerados pela contagem detalhada.
  - t: 0,34 (constante de Caper Jones para Sistema WEB ou Cliente Servidor).

Os prazos definidos devem considerar todo o ciclo de vida do projeto, desde a fase de levantamento de requisitos até a sua implantação no ambiente de produção. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de levantamento de requisitos, deve-se descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de levantamento.

Caso o prazo a ser estabelecido não seja adequado para atendimento da demanda da CONTRATANTE, um novo prazo será acordado entre as partes. Fica a CONTRATADA responsável por avaliar tecnicamente se o prazo sugerido pela CONTRATANTE é viável de realização, podendo sugerir um novo prazo ou até mesmo rejeitar a demanda.

#### **A.2.3.2. Demais Manutenções**

Será acordada entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

Os prazos definidos devem considerar todo o ciclo de vida do projeto, desde a fase de levantamento de requisitos até a sua implantação no ambiente de produção. Assim, caso a estimativa tenha sido realizada ao final da fase de levantamento de requisitos, deve-se descontar do prazo restante o tempo gasto com a fase de levantamento.

#### **A.2.4. Indicadores**

##### **A.2.4.1. Descumprimento de Pontualidade de Manutenção (IDPM)**

Indicador que mede se a OS não cumpriu o prazo final, ou seja, atrasou além do acordado.

Para chegar ao cálculo, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$IDPM = ((QtdDiasAtr * FatAjsPri) / QtdDiasEnt) * 100$$

Onde:

- QtdDiasAtr: quantidade de dias de atraso da OS;
- FatAjsPri: fator de ajuste de acordo com a prioridade da OS: Alta (2), Média (1,5), Baixa (1);
- QtdDiasEnt: quantidade de dias úteis do prazo acordado.

A forma de estabelecimento da priorização de cada OS é definida no item A.2.2.

#### A.2.4.2. Descumprimento de Qualidade (IDQ)

Indicador que mede a OS que não cumpriu o nível mínimo de qualidade, ou seja, nível de erros encontrados durante a homologação por PF. Entram para esse cálculo a OS, baseada na data final do prazo de um período estabelecido.

Ele será aplicado após a homologação da demanda pela CONTRATANTE independente ou não de ter acontecido a violação do IDPM.

Para chegar ao cálculo, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$IDQ = ((FatAjsQtdPF * QtdErrEnc) / QtdTotPF) * 100$$

Onde:

- FatAjsQtdPF: fator de ajuste que inicia em 1 e é acrescido em mais 1, a cada acréscimo de 50 PF. Ex.: Se a quantidade de PFs da OS for 145 o fator será 3;
- QtdErrEnc: quantidade de erros encontrados durante a homologação da OS;
- QtdTotPF: quantidade total de PFs da OS.

#### A.2.5. Mensuração

A cada OS.

#### A.2.6. Penalidades por descumprimento

Pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA estará sujeita a glosa sobre o valor total da OS, conforme TABELA A.5 e TABELA A.6.

**TABELA A.5. - PENALIDADES DO INDICADOR DE DESCUMPRIMENTO DE PONTUALIDADE DE MANUTENÇÃO**

<b>Mensuração do IDPM (%)</b>	<b>Glosa (%)</b>
Até 9,99	0
De 10 até 19,99	5
De 20 até 29,99	10
De 30 até 39,99	15
Acima ou igual a 40	20 (incluindo análise de possível sanção administrativa)

**TABELA A.6. - PENALIDADES DO INDICADOR DE DESCUMPRIMENTO DE QUALIDADE**

<b>Mensuração do IDQ (%)</b>	<b>Glosa (%)</b>
Até 19,99	0
De 20 até 39,99	5
De 40 até 59,99	10
De 60 até 79,99	15
Acima ou igual a 80	20 (incluindo análise de possível sanção administrativa)

Ressalta-se que a glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, uma vez que o prejuízo causado pela intempestividade ou ineficácia da CONTRATADA precisa ser compensado pela indisponibilidade da Solução em parte ou no total.

### **A.3. TREINAMENTOS**

#### **A.3.1. Indicadores**

##### **A.3.1.1. Avaliação do Treinamento (IAT)**

Indicador que mede se o treinamento atendeu as expectativas dos participantes do treinamento.

Será aplicado um questionário contendo questões objetivas para avaliar o treinamento.

Cada questão poderá ser respondida contendo as seguintes opções:

- Muito Ruim = 0,2;
- Ruim = 0,4;
- Regular = 0,6;
- Bom = 0,8;
- Muito Bom = 1,0.

#### **A.3.2. Mensuração**

Índice de avaliação do Treinamento superior ou igual a 6,0.

#### **A.3.3. Penalidades por descumprimento**

Pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA estará sujeita a glosa sobre o valor total da OS de Treinamento, conforme TABELA A.7.

**TABELA A.7. - PENALIDADES DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO**

<b>Mensuração do IAT</b>	<b>Glosa (%)</b>
Acima ou igual a 6,0	0
De 5,0 até 5,9	5
De 3,0 até 4,9	10
Abaixo de 3,0	15

Ressalta-se que a glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho, uma vez que o prejuízo causado pela intempestividade ou ineficácia da CONTRATADA precisa ser compensado pela indisponibilidade da Solução em parte ou no total.

Nos casos de IAT abaixo de 6,0, pela inexecução dos acordos firmados, a CONTRATADA poderá ministrar novo treinamento, à respectiva turma, e em caso de aprovação igual ou superior a 7,0, ficará desobrigada das glosas previstas na TABELA A.6.

## ANEXO "B"

### MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

OBJETO: Contratação de serviços de suporte técnico, sustentação e manutenções (preventiva, legal, corretiva, adaptativa, evolutiva e de interface) para a solução do software de Sistema de Gestão de Pessoas MENTORH - no Modelo *On-Premise* - conforme condições e especificações constantes desse Termo de Referências e seus anexos.

O servidor {NOME\_DO\_SERVIDOR}, {MATRÍCULA\_FUNCIONAL}, do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, declara o RECEBIMENTO DEFINITIVO no dia {DD/MM/AAAA} dos itens a seguir descritos, referentes ao Contrato {NÚMERO\_CONTRATO} :

Item	Serviço	Unidade	Quantidade
1	{descrição_produto}	{unidade}	{quantidade}
...	...	...	...

Os itens listados são referentes ao Contrato {NÚMERO\_CONTRATO} e à Nota de Empenho {NÚMERO\_NOTA\_EMPENHO}.

Para tal recebimento foi considerada a Nota Fiscal de número {NÚMERO\_NOTA\_FISCAL}.

Aracaju (SE), {DD} de {MÊS\_EXTENSO} de {AAAA}.

\_\_\_\_\_  
{NOME\_SERVIDOR\_RESPONSÁVEL}  
{MATRÍCULA\_E\_LOTAÇÃO\_SERVIDOR}

Ciente,

\_\_\_\_\_  
{REPRESENTANTE\_EMPRESA}

**ANEXO "C"**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

**IDENTIFICAÇÃO**

Nº Ordem de Serviço:	
Data e Hora da OS:	
Nº Contrato:	
Objeto:	Contratação de serviços de suporte técnico, sustentação e manutenções (preventiva, legal, corretiva, adaptativa, evolutiva e de interface) para a solução do software de Sistema de Gestão de Pessoas MENTORH - no Modelo <i>On-Premise</i> - conforme condições e especificações constantes desse Termo de Referências e seus anexos.
Unidade Solicitante:	
Solicitante:	
E-mail:	Telefone:
Empresa Contratada:	
Responsável Técnico:	
E-mail:	
<b>OBJETIVO</b>	
<b>TIPO DO SERVIÇO CRONOGRAMA DE ATIVIDADES</b>	
<b>FUNCIONALIDADES/ARTEFATOS A SEREM ENTREGUES</b>	
<b>CONSIDERAÇÕES GERAIS</b>	

São Luís, MA , {DD} de {MÊS\_EXTENSO} de {AAAA}.

\_\_\_\_\_  
{NOME\_SERVIDOR\_RESPONSÁVEL}  
{MATRÍCULA\_E\_LOTAÇÃO\_SERVIDOR}

Ciente,

\_\_\_\_\_  
{REPRESENTANTE\_EMPRESA}

## ANEXO "D"

### MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

#### **TERMO DE COMPROMISSO QUANTO À CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO N°..... CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, com sede na Cidade de São Luís/MA, inscrito no CNPJ sob o nº. xxx.xxxxxx/0001-xx, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e a xx, pessoa jurídica com sede na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. xxxxx, neste ato representando na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

#### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1.** O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada proteção da **CONTRATANTE** quanto ao tratamento e divulgação de informações confidenciais, sigilosas ou de acesso restrito que a **CONTRATADA** venha a ter acesso, por qualquer meio, em razão do Contrato celebrado entre as partes, doravante simplesmente denominado Contrato Principal.

#### **2. CLAUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**2.1.** Muito embora não seja objeto do Contrato Principal a transferência de informações, a **CONTRATADA** poderá, eventualmente, vir a tomar conhecimento de informações sigilosas ou de uso restrito da **CONTRATANTE** em função dos serviços de manutenção que está obrigada a prestar nos termos do referido Contrato;

**2.2.** Em função da possibilidade de a **CONTRATADA** vir a conhecer tais informações, firma-se o presente termo visando a resguardar a **CONTRATANTE** de eventual má utilização ou repasse a terceiros não autorizados, seja pela própria **CONTRATADA**, seja por seus subcontratados, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, sob pena de responder por suas responsabilidades nos termos da lei;

**2.3.** A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação que venha a ter acesso, que deverá ser tratada como informação sigilosa;

**2.4.** Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, *designs*, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, informações sobre contratos, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominados “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS”, a que, diretamente ou indiretamente, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato Principal celebrado entre as partes;

**2.5.** Compromete-se, outrossim, a **CONTRATADA** a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa ou estritamente necessária à execução do Contrato Principal;

**2.6.** A **CONTRATADA** deverá cuidar para que as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** fiquem restritas ao conhecimento de seus diretores, empregados, e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo dar-lhes ciência da existência deste termo e da natureza confidencial destas informações.

#### **3. CLAUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

**3.1.** As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

3.1.1. Seja comprovadamente de domínio público, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **CONTRATADA**;

3.1.2. Já esteja em poder da **CONTRADADA**, como resultado da sua própria pesquisa ou desenvolvimento interno, contando que a **CONTRATADA** possa comprovar esse fato;

3.1.3. Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos, de toda forma, ao presente Termo e ao Contrato Principal;

3.1.4. Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **CONTRATADA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente

e por escrito, à CONTRATANTE, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabível.

#### **4. CLAUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

**4.1.** A CONTRATADA se compromete e se obriga a utilizar toda e qualquer INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL exclusivamente para os propósitos deste termo e da Execução do Contrato principal, mantendo sempre estrito sigilo a cerca de tais informações;

**4.2.** A CONTRATADA se compromete de não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o conhecimento prévio e expresso da CONTRATANTE;

**4.3.** O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato Principal, conforme cláusulas abaixo;

**4.4.** A CONTRATADA compromete-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste termo e da natureza confidencial das informações;

**4.5.** A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da CONTRATANTE, bem como para evitar e prevenir sua revelação a terceiros, exceto de devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE;

**4.6.** A CONTRATADA tomará as medidas de cautela cabíveis a fim de manter as informações confidenciais em sigilo;

**4.7.** A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados, subcontratados e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Contrato;

**4.8.** O presente Termo não implica a concessão, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;

**4.9.** A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que venha a ter conhecimento;

**4.10.** A CONTRATADA compromete-se a separar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

#### **5. CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**5.1.** Todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que a CONTRATADA venha a tomar conhecimento permanecem como propriedade exclusiva da CONTRATANTE, devendo a estas retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### **6. CLAUSULA SEXTA – DA VIGENCIA**

**6.1.** O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor perpetuamente após o termino do Contrato Principal, do qual este é decorrente.

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

**7.1.** A violação de qualquer das obrigações mencionadas neste instrumento sujeitará a CONTRATADA à aplicação das penalidades cabíveis, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-a ainda a indenizar a CONTRATANTE a todo e qualquer dano, perda ou prejuízo;

**7.2.** A CONTRATANTE poderá ainda, propor qualquer medida, administrativa ou judicial, para impedir ou invalidar tais violações.

#### **8. CLAUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**8.1.** O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas partes contratantes no que diz respeito ao Contrato Principal, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas partes, em conjunto ou separadamente, e, será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro, que venha a ser firmado entre as partes;

**8.2.** Este documento, embora decorrente do Contrato Principal, constitui-se como Termo independente daquele, o qual pode ser reformado a qualquer tempo por comum acordo entre as partes;

**8.3.** O disposto no presente Termo prevalecerá, sempre, em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações confidenciais, tal como aqui definida;

**8.4.** A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo. E assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

São Luís – MA,            de            de 2021.

PELA CONTRATANTE:

PELA CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_

NOME:

CPF:

\_\_\_\_\_

NOME:

CPF:

São Luís, 13 de Janeiro de 2021.

Rafael Arcângelo Gonçalves de Carvalho  
Analista Judiciário - Administrador  
Matrícula : 99689