



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação do serviço contínuo de suporte técnico e atualização de versão do CA-PPM

1 OBJETO

1.1 Definição

Constitui objeto da presente licitação a contratação do serviço contínuo de suporte técnico com atualização de versão das licenças perpétuas do TJBA da plataforma CA Clarity PPM pelo período de 12 (doze) meses, englobando serviço de consultoria solicitados sob demanda e atendendo às condições deste Edital e seus Anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

Através do contrato 39/16-S dentro do processo TJ-ADM 2016-44324 foram adquiridos os seguintes itens:

- Licenças perpétuas com 36 (trinta e seis) meses de garantia / suporte / atualização dos produtos abaixo:
 - ⇒ 01 pacote CA Clarity PPM – Viewer – com permissão de acesso para consulta de 1000 (mil) usuários finais.
 - ⇒ 01 ambiente CA Clarity PPM - Core – com licença para até 3 ambientes: desenvolvimento, homologação e produção. Contemplando 100 licenças de usuários distribuídas entre os perfis Full e Restricted. Estas licenças atendem às necessidades de gestores do planejamento estratégico, gerentes de projeto e portfólio e equipes.
- Treinamento: 132 dias
- Serviços de Consultoria: UCD - Unidade Clarity de Desenvolvimento

A plataforma contratada permite o depósito da estrutura estratégica, dentro da metodologia nacional, assim como as iniciativas e demandas relativas à construção do portfólio e dos projetos, possibilitando se gerir os serviços e produtos por eles entregues, e atender aos diversos objetivos e metas da instituição pelo acompanhamento de seus diversos indicadores.

Além disso, a plataforma permite a evolução dos processos internos e externos, o que possibilita o planejamento, gerenciamento de demandas, ações/iniciativas/investimentos e operação de uma forma mais abrangente e colaborativa, para que se torne possível a realização de nossa Governança Estratégica, objetivando melhorar a maturidade institucional e da própria metodologia adotada em busca da melhoria contínua e do enfrentamento necessário ao alcance dos resultados das ações/iniciativas/investimentos, alinhando o operacional, o tático e a estratégia, baseando em indicadores de desempenho, para efetivação de uma melhor eficiência do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Com a solução em uso, o TJBA tem a possibilidade de ter acesso às melhores práticas consagradas de mercado, como, Gestão Estratégica, Governança Corporativa e de TIC, Matriz SWOT, Gerenciamento de Demandas, Projetos e Portfólio, de forma integrada.

A ferramenta CA PPM contratada permitiu sustentar o universo da estratégia e da operação das iniciativas corporativas dentro do alinhamento com o atual Plano Estratégico 2015-2020 e, com o novo Plano Estratégico abrangendo o período 2021-2026.

Desta forma a contratação ora requisitada precisa sustentar este contexto mais especificamente atendendo:

- . A necessidade de manter a continuidade dos serviços, garantir uma recuperação mais rápida/eficiente na eventualidade de problemas no ambiente e mitigar a probabilidade de falhas.
- . Ao apoio para atualização de versão e implantação das novas funcionalidades.



2.2 Objetivos

- 2.2.1 Manutenção e continuidade do pleno funcionamento e atualizações de todos os ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) do CA PPM.
- 2.2.2 Atualização da versão em todos os ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) do CA PPM.
- 2.2.3 Firmar contrato junto ao fabricante/revenda autorizada pelo fabricante para a prestação dos serviços de suporte técnico, atualização de versões e consultoria dos produtos adquiridos.

2.3 Benefícios

- 2.3.1 Garantir a disponibilidade do CA PPM para o Poder Judiciário.
- 2.3.2 Garantir o uso da plataforma na estratégia e operação do Plano Estratégico de 2021-2026.
- 2.3.3 Garantir a atualização da versão em todos os ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) do CA PPM;

2.4 Alinhamento Estratégico

O presente processo está alinhado ao Macrodesafio do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado da Bahia para o período de 2021 – 2026: “Perspectiva dos Processos Internos”, “Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e Governança Judiciária”, nos seguintes objetivos: “Alcançar nível gerenciado de maturidade em Gestão de Projetos e Processos” e “Implantar a Gestão de Riscos”.

Atende, ainda, à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018, e à Política de Segurança da Informação do TJBA, que institui normas para utilização de recursos de tecnologia da informação, gestão de ativos, classificação de informações, gerenciamento de acessos, gestão operacional, desenvolvimento seguro e gerenciamento de riscos, no âmbito da Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Em função da importância desta contratação, para assegurar o serviço ora pretendido, apesar de não constar no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2021, da SETIM/TJBA, esta contratação já foi aprovada pela Presidência. Esta informação encontra-se no processo TJ-ADM-2019/64803, página 40, em formato eletrônico no SIGA que originou esta contratação.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela SEPLAN/COOPP – Coordenação de Projetos e Processos para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação. Todos os documentos encontram-se no Processo Administrativo TJ-ADM-2019/64803 de que trata esta contratação, em tramitação no SIGA.

2.6 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

A demanda é de caráter permanente. Sendo a contratação bem-sucedida, ela será atendida em forma contínua durante 12 (doze) meses.

2.7 Análise de Mercado de TIC

2.7.1 Soluções Contratadas por Outros Órgãos

Dentre as contratações públicas similares, foram especialmente analisados os seguintes processos licitatórios:

2.7.1.1 MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA CENTRAIS ELÉTRICAS BRASILEIRAS S.A. – ELETROBRAS - EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO DAC Nº 29/2015.

Objeto: A presente licitação tem por objeto a aquisição de licenças de uso da solução CA Clarity PPM, atualização e prestação de serviços de suporte técnico, conforme especificações constantes do Anexo I deste Edital – Termo de Referência.



2.7.1.2 CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA. EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 01/2016 PROCESSO N.º 00190.006180/2015-38

Objeto: A presente licitação tem por objeto a contratação de extensão de atualização tecnológica e suporte remoto mensal para o sistema CA PPM pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, de modo a atender às necessidades da Controladoria-Geral da União, nos termos e condições constantes no presente Edital e seus anexos.

2.7.1.3 PREGÃO ELETRÔNICO SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL PREGÃO ELETRÔNICO RFB/SUCOR/COPOL N.º 1/2019 (Processo Administrativo n.º 12440.720245/2017-11)

Objeto: O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de extensão de atualização tecnológica e suporte remoto mensal para as licenças perpétuas da solução de gerenciamento de portfólio e projetos CA Clarity PPM, instalada na Secretaria da Receita Federal do Brasil, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Extensão de atualização tecnológica e suporte remoto mensal conforme especificações constantes no Termo de Referência para o sistema CA Clarity PPM em funcionamento na RFB, composto de: 2 licenças CA Clarity PPM Core License, 1.129 licenças CA Clarity PPM Full Function User, 692 licenças CA Clarity PPM Restricted User.

2.7.2 Definição e Justificativa da Solução Adotada

A ferramenta é de propriedade do TJBA e já está sendo utilizada em larga escala para a gestão estratégica e acompanhamento dos projetos estratégicos e departamentais há mais de 3 anos.

2.8 Natureza do Objeto

Trata-se da aquisição de serviço continuado de natureza comum, podendo a vigência do serviço se estender por mais de um exercício financeiro, renovando até o limite legal de tempo.

A partir do primeiro aditamento, a renovação será realizada para o suporte com atualização de versão itens 1, 2 e 4 da Proposta Comercial e terá como base o valor mensal estabelecido na Proposta Comercial para esta etapa.

2.9 Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Tendo em vista a peculiaridade deste tipo de solução, mantendo a sua integridade e inviolabilidade, não é indicado um parcelamento deste objeto.

Como não está indicado o parcelamento, o objeto deverá ser adjudicado a um único fornecedor.

2.10 Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta

Considerando tratar-se de serviço comum, será utilizada a modalidade Pregão Eletrônico com seleção da melhor proposta pelo menor preço global.

2.10.1 Limites Máximos de Preço

Considerando as propostas apresentadas pelos fornecedores consultados, o limite máximo de preço aceitável para contratação é: **R\$960.184,55 (Novecentos e sessenta mil cento e oitenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos)**

2.10.2 Habilitação e Qualificação Técnica

Para fins de habilitação técnica, a licitante arrematante deve, na forma e nos prazos indicados no edital, atender aos seguintes aspectos:

2.10.2.1 Comprovação de parceria com o fabricante da solução ofertada emitida pelo fabricante da solução.

2.10.2.2 Entregar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou



privado, que comprove(m) que a arrematante tenha executado, ou esteja executando o serviço, comprovando atividade pertinente e compatível, em quantidades, prazos e as características técnicas/operacionais do lote. Para comprovar suficientemente a aptidão da empresa licitante, os atestados deverão conter informações detalhadas sobre os serviços prestados, tais como nome dos itens de software e/ou hardware fornecidos, tempo de execução efetiva dos serviços associados e grau de satisfação do CONTRATANTE. Caso o nome do produto ou software tenha sido alterado pelo fabricante, deverá ser apresentado documento oficial do fabricante comprovando esta alteração.

2.10.2.3 Para os atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão acolhidos aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da arrematante.

2.10.2.4 Somente serão aceitos atestados referentes a contratos já encerrados ou referentes a contratos cuja execução já tenha alcançado pelo menos 50% do volume de seu respectivo objeto, no que concerne aos serviços que se pretende atestar.

2.10.2.5 É preferível que os atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado contenham assinatura digital certificada ou com reconhecimento de firma, que assegure sua autenticidade. Caso a assinatura do responsável técnico não contenha elemento de autenticação, a Contratante se resguarda ao direito de realizar diligência para solicitar documentos a fim de sanar eventuais dúvidas quanto ao referido atestado.

2.10.2.6 O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva o direito de realizar diligências para averiguar a veracidade dos documentos e declarações, junto à pessoa jurídica emissora dos Atestados e/ou Declaração, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado. Quando solicitado através de diligência, o licitante deverá prontamente disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos respectivos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, sob pena de inabilitação.

2.10.3 Não será admitida a Subcontratação

2.10.4 Não será admitida a participação de interessados sob a forma de consórcio.

2.11 Adequação do Ambiente

Nos locais em que a CONTRATADA execute serviços, deverão sempre ser mantidas as mesmas condições estéticas do local. Os serviços de instalação não devem obstruir o andamento das rotinas de trabalho nos ambientes objetos de intervenção. Quando houver intervenção nestes ambientes, é de responsabilidade da CONTRATADA, a recomposição total dos mesmos deixando os locais totalmente limpos e arrumados inclusive com relação a algum dano a eles causado quando da execução dos serviços.

2.12 Conformidade Técnica e Legal

A execução dos serviços deverá respeitar, no que for pertinente, as seguintes normas:

- . Decreto Judiciário nº 474, de 16 de agosto de 2019, que regulamenta a Política de Segurança da Informação e institui Normas para Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação, Gestão de Ativos, Classificação de Informações, Gerenciamento de Acessos, Gestão de Operação de Tecnologia da Informação, Desenvolvimento Seguro e Gerenciamento de Riscos de Tecnologia da Informação, no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia;
- . Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- . Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- . Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).



2.13 Obrigações da Contratada

- 2.13.1 Prestar os serviços conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no edital e seus anexos, na proposta e no contrato.
- 2.13.2 Participar de reunião de alinhamento a ser realizada em data e horário a ser definido pelo CONTRATANTE, nos termos estabelecidos do tópico - **3.4.1 Reunião de Alinhamento**.
- 2.13.3 Estar disponível para realizar reuniões periódicas com o CONTRATANTE, podendo este último, em atenção a circunstâncias específicas, dispensar reuniões programadas ou convocar, em caso de necessidade, reuniões extraordinárias, às que um representante da CONTRATADA deve comparecer no prazo máximo de dois dias úteis.
- 2.13.4 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato do CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços.
- 2.13.5 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 2.13.6 Dimensionar a solução, instalar, configurar e prestar serviços continuados de garantia, suporte e atualização da solução fornecida, durante toda a vigência do contrato.
- 2.13.7 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.
- 2.13.8 Arcar com todas as despesas decorrentes de transporte e alimentação, além de assistência médica e de pronto-socorro para seus empregados envolvidos nas atividades motivo desta contratação.
- 2.13.9 Promover, por sua conta e risco, o transporte de seus empregados, materiais e utensílios necessários à execução dos serviços objeto do contrato, até as instalações do CONTRATANTE.
- 2.13.10 A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato.
- 2.13.11 A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos, de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 2.13.12 Quando do comparecimento às dependências da CONTRATANTE, o preposto e os colaboradores da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados com fardamento ou crachá no qual conste seu nome, o nome da empresa e a função desempenhada.
- 2.13.13 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no Poder Judiciário da Bahia, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto do contrato.
- 2.13.14 Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados, mantendo recursos técnicos e humanos de reserva para evitar a interrupção indesejada dos mesmos.
- 2.13.15 Além de contar com profissionais de reserva nos mesmos perfis, será obrigação da CONTRATADA cuidar de que os mesmos estejam constantemente a par das atividades em curso, evitando-se, assim, a interrupção e/ou queda na qualidade dos serviços.
- 2.13.16 Facilitar por todos os meios a seu alcance a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente as observações e exigências que lhe forem dirigidas.
- 2.13.17 Seguir a legislação no que tange às normas e regras para pagamento de hora extra e sobreaviso conforme o sindicato que rege os profissionais contratados.
- 2.13.18 Responder perante o CONTRATANTE pela conduta dos seus empregados designados para execução dos serviços objeto do contrato.



- 2.13.19 Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 2.13.20 Utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no contrato, edital e seus anexos.
- 2.13.21 Utilizar a ferramenta de gestão de chamados de propriedade da CONTRATADA, provendo relatórios em português com base neste banco de incidentes de acordo com o período apurado, provendo informações do tipo: Incidente registrado, técnico alocado, solução adotada, data de abertura do chamado, hora de início do atendimento, data de encerramento e hora de conclusão.
- 2.13.22 Pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços contratados, incluindo indenizações decorrentes de acidentes de trabalhos, demissões, vale-transporte, entre outros, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das legislações trabalhistas e previdenciárias, sendo-lhes defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se destas obrigações ou transferi-las para o CONTRATANTE.
- 2.13.23 Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.
- 2.13.24 Responsabilizar-se integralmente pelos recursos técnicos e humanos, primando pela qualidade, desempenho, eficiência, disponibilidade e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos.
- 2.13.25 Manter sigilo total de todos os dados ou informações a que tiver acesso, não podendo, em hipótese alguma, divulgar resultados, parciais ou totais, ou fazer qualquer comentário sobre as informações a que tenha tido acesso, o levantamento realizado e o conteúdo dos produtos gerados. Deve, ainda, adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, mesmo após o término do contrato, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e/ou penal.
- 2.13.26 Somente divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, com autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
- 2.13.27 Deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.
- 2.13.28 Quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinar **Termo de Confidencialidade**, conforme modelo do **ANEXO V**, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação. O termo visa assegurar que a CONTRATADA manterá sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa acerca de informações consideradas como de interesse restrito ou confidencial, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:
- . Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações.
 - . Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do CONTRATANTE e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, dentre outros.
 - . Documentos relativos à lista de usuários do CONTRATANTE e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma.



- . Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo CONTRATANTE.
 - . Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE, sejam eles executados interna ou externamente.
 - . Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE sejam elas residentes interna ou externamente.
 - . Circulares e comunicações internas do CONTRATANTE.
 - . Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo CONTRATANTE.
- 2.13.29 O fornecedor não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações e regras de segurança aplicadas nos equipamentos implantados na rede do PJBA.
- 2.13.30 Todos os perfis de acesso e caixas postais eventualmente concedidos ao fornecedor deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.
- 2.13.31 O PJBA terá propriedade sobre todos os dados, documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.
- 2.13.32 Responsabilizar-se pela observância às Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e demais normas legais, direta e indiretamente aplicáveis ao contrato.
- 2.13.33 Caberá à CONTRATADA a disponibilização dos recursos necessários para prover a execução de todos os fornecimentos e serviços definidos neste Termo de Referência, além dos serviços oriundos de mudança, atualização ou evolução tecnológica que venham a ocorrer.
- 2.13.34 Caberá a CONTRATADA adequar-se ao uso das novas tecnologias e equipamentos que porventura sejam incorporados ao parque tecnológico do Poder Judiciário, inclusive treinando os seus profissionais para o desempenho de cada serviço.
- 2.13.35 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pela execução completa e satisfatória do fornecimento e dos serviços associados, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos, assim como, não poderá se eximir dessa obrigação, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências a imperícia de pessoal ou a erros de especificações.

2.14 Obrigações do Contratante

Em conformidade com as obrigações resultantes da Lei nº 9433/05, o TJBA deverá:

- 2.14.1 Designar servidores para acompanhamento e fiscalização do contrato, conforme disposto no Art. 16 da Resolução 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- 2.14.2 Exercer a fiscalização dos serviços, podendo recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições estabelecidas neste termo.
- 2.14.3 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho.
- 2.14.4 Atestar, por intermédio de servidor especialmente designado, as notas fiscais referentes aos serviços e fornecimentos prestados de forma satisfatória.
- 2.14.5 Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA, dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- 2.14.6 Zelar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 2.14.7 Manter em arquivo, junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente termo, toda a documentação referente ao mesmo.
- 2.14.8 Disponibilizar todas as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.
- 2.14.9 Fornecer a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento dos Serviços, seguindo as especificações técnicas fornecidas pela CONTRATADA e dentro das normas ABNT relacionadas. Entende-se como infraestrutura os recursos computacionais necessários para a execução da plataforma.



- 2.14.10 Validar e aprovar os serviços executados, em conformidade com as regras e requisitos estabelecidos no ANS (Acordo de Níveis de Serviço).
- 2.14.11 Providenciar o acesso controlado dos profissionais da CONTRATADA ao ambiente de TI, incluindo bibliotecas de programas, políticas, normas, procedimentos, metodologias, bases de dados, ferramentas, de acordo com pré-requisitos definidos nas comunicações formais de demanda.
- 2.14.12 Aplicar as sanções conforme previsto no contrato.
- 2.14.13 Caberá ao CONTRATANTE a gestão e fiscalização quantitativa e qualitativa da execução das demandas através do acompanhamento das atividades desenvolvidas e resultados obtidos, observando os prazos e produtos acordados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

3 DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Modelo de Execução e de Gestão do Contrato

- 3.1.1 A execução do Contrato seguirá uma metodologia de trabalho baseada no conceito de Delegação de Responsabilidades. Ao CONTRATANTE caberá a definição das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e produtos acordados.
- 3.1.2 À CONTRATADA caberá a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos.
- 3.1.3 Todo e qualquer serviço somente poderá ser iniciado pela contratada após emissão de ordem de serviço formal pelo contratante, devendo obedecer rigorosamente aos requisitos a seguir.

3.2 Principais Papéis

- 3.2.1 Patrocinador da Contratação: **SEPLAN**.
- 3.2.2 Gestor do Contrato: Servidor a ser oportunamente designado mediante portaria, em obediência ao Manual de Gerenciamento e Fiscalização de Contratos do Tribunal de Justiça e ao Decreto Judiciário nº 379, de 8 de maio de 2018, com as seguintes responsabilidades:
 - . Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.
 - . Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
 - . Acompanhar o andamento do contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
 - . Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
 - . Paralisar a execução do contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.
 - . Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal.
 - . Promover os pertinentes ajustes no contrato.
 - . Conduzir o encerramento do contrato.
- 3.2.3 Fiscal do Contrato: Servidor a ser oportunamente designado mediante portaria, em obediência ao Manual de Gerenciamento e Fiscalização de Contratos do Tribunal de Justiça e ao Decreto Judiciário nº 379, de 8 de maio de 2018, com as seguintes responsabilidades:
 - . Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução dos contratos.
 - . Verificar a forma de execução do objeto do contrato.
 - . Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.



- . Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do contrato.
- . Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no contrato.
- . Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.
- . Comunicar ao gerente do contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.

3.2.4 Preposto da CONTRATADA: Como anexo ao contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.

- . O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do contrato.
- . Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, **ANEXO IV** deste Termo de Referência.
- . No ato da designação, a CONTRATADA deverá apresentar todas as informações de contato do preposto escolhido (endereço, telefone, celular, WhatsApp, e-mail etc.), bem como os canais específicos para o registro de solicitações, consultas, intimações, etc.
- . Havendo necessidade de realizar reuniões de planejamento e/ou ajuste da execução dos serviços, o Gestor do Contrato poderá convocar reuniões específicas, as quais o Preposto da CONTRATADA deverá comparecer no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

3.3 Dinâmica da Execução

A CONTRATADA deve realizar, as macro atividades listadas a seguir. Está definida para cada macro atividade a forma de atuação para a execução desta:

Atividades	Descrição sucinta da atividade	Forma de Atuação
Suporte CA Clarity Viewer	Serviços de suporte com atualização de versão de 01 (um) pacote CA Clarity PPM – Viewer – com permissão de acesso para consulta de 1000 (mil) usuários finais.	Pode ser remota e/ou presencial
Suporte CA Clarity PPM - Core	Serviços de suporte com atualização de versão de 01 (um) ambiente CA Clarity PPM - Core – com licença para até 3 ambientes: desenvolvimento, homologação e produção. Contemplando 100 licenças de usuários distribuídas entre os perfis Full e Restricted.	Pode ser remota e/ou presencial
Migração	Serviços de Migração de versão dos três ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) mantendo os recursos desenvolvidos em todos os três ambientes descritas no Tópico 3.3.1	Planejamento: Pode ser remota e/ou presencial Execução: Presencial
Customização	Serviços de Customização da ferramenta conforme descritas no Tópico 3.3.2.	Pode ser remota e/ou presencial
Relatório de Operação Mensal	Conforme descrito no Tópico 3.3.3.	Pode ser remota e/ou presencial

A CONTRATADA deverá atender aos aspectos definidos no **Tópico 3.4 – Instrumentos Formais de Solicitação**.

A CONTRATADA deverá atender aos aspectos definidos no **Tópico 3.5 – Acordo de Níveis de Serviço**.



3.3.1 Migração

- 3.3.1.1 Esta migração será solicitada através de Ordem de Serviço específica conforme modelo no **ANEXO III** encaminhada através de email para o preposto da CONTRATADA.
- 3.3.1.2 A CONTRATADA deverá atender aos aspectos definidos no **Tópico 3.5 – ANS**.
- 3.3.1.3 Migração dos três ambientes (Produção, Homologação e Desenvolvimento) da versão 15.2 para a versão mais atualizada do CA PPM (versão 15.6 ou superior). Essa migração deverá ocorrer mantendo-se todas as configurações e customizações existentes em cada ambiente, exceto no ambiente de desenvolvimento que deverá ser carregado com as informações/customizações do ambiente de homologação.
- 3.3.1.4 Disponibilizar no ambiente de produção as configurações e customizações do módulo de Alinhamento Estratégico constante no ambiente de homologação.
- 3.3.1.5 As atividades de instalação, atualização e configuração dos componentes do CA-PPM deverão ser repassadas à Equipe do TJBA, cabendo à contratada orientá-los com recomendações de melhores práticas sobre essas atividades.

3.3.2 Customização

- 3.3.2.1 A customização da ferramenta ocorrerá sob demanda ao longo do período de 12 meses. O CONTRATANTE fará a solicitação através de Ordem de Serviço, não sendo obrigada a solicitar a totalidade dos serviços estipulados no item 4 da Proposta Comercial. A CONTRATADA será remunerada apenas pelas Ordens de Serviço Entregues e validadas pelo CONTRATANTE.
- 3.3.2.2 As solicitações de customização desse tópico só serão iniciadas depois da finalização da migração. Caso haja a necessidade de algum serviço de customização similar aos relacionados a seguir para o processo de migração, esses serviços deverão ser considerados como parte dos serviços de migração.
- 3.3.2.3 Esta customização será solicitada através de Ordem de Serviço específica conforme modelo no **ANEXO III** encaminhada através de email para o preposto da CONTRATADA.
- 3.3.2.4 A CONTRATADA deverá atender aos aspectos definidos no **Tópico 3.5 – ANS**.
- 3.3.2.5 A CONTRATADA deverá estar apta a entregar as seguintes customizações:
 - 3.3.2.5.1 Configuração do módulo de Gestão de Demandas.
 - 3.3.2.5.2 Criação de 5 relatórios de grande complexidade com a utilização de mais de 3 objetos
 - 3.3.2.5.3 Criação de 5 relatórios de média complexidade com a utilização de até 3 objeto
 - 3.3.2.5.4 Criação de 10 portlets de média complexidade.
 - 3.3.2.5.5 Criação de 5 painéis de média complexidade.
 - 3.3.2.5.6 Customização do módulo de Portfólio visando permitir a agregação de nossos projetos em Portfólio e dispor de visão/relatório em nível de portfólio. Essa customização seguirá a metodologia em uso no TJBA.
 - 3.3.2.5.7 Criação de 20 fluxos de automatizações nos processos internos da ferramenta CA PPM visando implementar mecanismos sem dependência de intervenção e/ou aprovação humana.
 - 3.3.2.5.8 Customização do banco de lições apreendidas com a elaboração de formulário de Lições Apreendidas e painel de exibição.
 - 3.3.2.5.9 Construção de 20 gráficos para atender aos módulos de Alinhamento Estratégico, Projetos e Ideias como por exemplo “Entregas x Data Prevista x Data realizada”
 - 3.3.2.5.10 Realização de um evento, tipo workshop, visando orientar os participantes sobre a utilização do Clarity PPM na nova versão, módulo de Alinhamento Estratégico e melhores práticas de utilização, análise conjunta dos requisitos de projetos e demandas, e mapeamento das



funcionalidades correspondentes na ferramenta como um todo. O evento poderá ser realizado de forma virtual com duração mínima de 8 horas.

3.3.2.5.11 Consultoria baseada nas Melhores Práticas (Best Practices) de uso da ferramenta CA PPM gerando um diagnóstico, com sua devida documentação, dos processos/fluxos atualmente em uso pelo Tribunal onde serão apontados os principais desvios eventuais de implementação. Duração máxima da consultoria: 10 dias úteis.

3.3.2.5.12 Customização de calendários base e calendários específicos para recurso e ou tarefas.

3.3.2.5.13 Implantação e Customização de uma interface padrão Canvas com integração automática com a ferramenta CA PPM.

3.3.2.5.14 Implantação e customização da Estrutura Analítica de Projeto – EAP integrando na ferramenta CA PPM.

3.3.3 A CONTRATADA deverá entregar até o 5 (quinto) dia útil do mês posterior à prestação do serviço o **Relatório de Operação Mensal**, para aferição da qualidade de serviço, contemplando os seguintes aspectos:

RELATÓRIO DE OPERAÇÃO MENSAL					
Núm OS	Tópico do TR	Data Prevista para Entrega	Data da Entrega Realizada	Dias úteis Infringidos	Justificativa dos dias Infringidos
....

Quadro – Layout do Relatório de Operação Mensal

3.4 Instrumentos Formais de Solicitação

3.4.1 Reunião de Alinhamento

A reunião de alinhamento entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A reunião realizar-se-á no endereço do CONTRATANTE ou remotamente em até 5 (cinco) dias úteis após a publicação do contrato. Será remota, caso as condições relativas à saúde pública não permitam, ou autorizem, reuniões presenciais. A reunião ocorrerá conforme agendamento efetuado pelo CONTRATANTE, através do Gestor do Contrato.

Nessa reunião a CONTRATADA deverá:

- . Apresentar oficialmente seu INTERLOCUTOR (Preposto ou Gerente de Contrato), designando-o mediante **Termo de Designação de Preposto**, cujo modelo segue no **ANEXO IV**.
- . Apresentar um Planejamento global da execução passando pelos aspectos estabelecidos no **Tópico 3.3 – Dinâmica da Execução**. Deve-se apresentar cronograma de atendimento em conformidade com o **Tópico 3.5 – Acordo de Nível Serviço (ANS)**, contemplando os serviços oferecidos e quais tecnologias serão utilizadas na solução, de maneira a demonstrar o atendimento a todos os requisitos exigidos neste Termo de Referência. Todos estes aspectos deverão ser aprovados pelo CONTRATANTE.

3.4.2 Requisições de Serviço

Estes serviços a serem prestados são de natureza técnica, sob demanda, e serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio de ORDEM DE SERVIÇO (O.S.) conforme modelo no **ANEXO III**

3.5 Acordo de Nível de Serviços

Considerando que o preço ajustado em contrato se refere à execução com a máxima qualidade, o valor total a ser pago pela realização dos serviços, objeto deste termo de referência, será proporcional à qualidade da entrega dos serviços, o que será apreciado mediante identificação e quantificação de ocorrências e tabelamento de respectivo efeito remuneratório percentual. Tais ajustes asseguram ao Poder Judiciário no



Estado da Bahia e à CONTRATADA o recebimento dos serviços mesmo diante de eventuais ocorrências de menor qualidade em sua execução, com a dedução prevista no artigo 164 da Lei Estadual nº 9.433/05 pela fração quantitativa ou qualitativa objetivamente verificada pelo preenchimento do **Relatório de Operação Mensal**.

Considera-se que o serviço foi atendido pela CONTRATADA da forma estabelecida neste Termo de Referência, se a ação/atividade prevista, tenha sido realizada dentro do **Nível de Serviço Contratado (NSC)**, estabelecido para as diversas ações/atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

O atendimento proporcional do serviço pela CONTRATADA da forma estabelecida neste Termo de Referência, gerará o indicador **Entrega Proporcional (EP)** que expressa, em relação ao total mensal, a percepção do CONTRATANTE da entrega em relação à quantidade e/ou qualidade contratadas. Este **EP** será utilizado no cálculo do pagamento da fatura conforme expresso no **Tópico 3.8 – Forma de Pagamento**.

3.5.1 Cálculo do indicador **EP** (Entrega Proporcional) para a atividade **Migração** nos termos estabelecidos no **Tópico 3.3.1**.

Os quadros a seguir apresentam os aspectos associados ao cálculo e aplicação.

Atividade	Nível de Serviço Contratado (NSC)
Migração	90 (noventa) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço.

Quadro – Nível de Serviço Contratado para o Serviço de Migração

$$EP = 1 - \frac{\text{Somatório dos Dias Úteis que ultrapassaram o NSC estabelecido}}{100}$$

Quadro – Cálculo do EP para o Serviço de Migração

Atividade	Aplicação do EP
Migração	Fatura associada ao pagamento do Item 03 da Proposta Comercial.

Quadro – Fatura em que deverá ser aplicado o EP do Serviço de Migração.

3.5.2 Cálculo do indicador **EP** (Entrega Proporcional) para a atividade **Customização** nos termos estabelecidos no **Tópico 3.3.2**. O EP será calculado para cada Item da customização solicitado através da OS.

Os quadros a seguir apresentam os aspectos associados ao cálculo e aplicação.

Atividade	Nível de Serviço Contratado (NSC)
Tópico de customização de 3.3.2.5.1 à 3.3.2.5.14	Número de dias úteis estabelecido no campo Prazo da Ordem de Serviço emitida, por item de customização solicitado.

Quadro – Nível de Serviço Contratado para o Serviço de Customização

$$EP = 1 - \frac{\text{Somatório dos Dias Úteis que ultrapassaram o NSC estabelecido}}{100}$$

Quadro – Cálculo do EP para o Serviço de Customização

Atividade	Aplicação do EP
Tópico de customização de 3.3.2.5.1 à 3.3.2.5.14	Fatura associada ao pagamento do subitem associado ao tópico de customização da Proposta Comercial.

Quadro – Fatura em que deverá ser aplicado do Serviço de Customização.



3.6 Acompanhamento da Execução

O Preposto, indicado pela CONTRATADA como seu representante na reunião de alinhamento, será o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Este serviço, de gerenciamento do contrato e dos diversos serviços nele contemplados, será prestado sem ônus específico.

Da parte do CONTRATANTE, o gestor e o fiscal do contrato, através de ferramentas próprias, serão encarregados do monitoramento dos serviços contratados.

Como meios de comunicação oficiais entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser utilizados os seguintes: E-mail, Relatório de Operação Mensal, Termo de Notificação e Relatórios gerados pelo Sistema de Informação utilizado na prestação dos serviços.

3.7 Recebimento Provisório e Definitivo

O PJBA designará servidor responsável para realizar o recebimento dos objetos, da seguinte forma:

3.7.1 Termo de Recebimento Provisório

Os Termos de Recebimento Provisório serão emitidos pelo CONTRATANTE quando a CONTRATADA:

- Para os itens 1 e 2: realizar a entrega da documentação por parte do fabricante da comprovação da renovação atualização e suporte das licenças.
- Para os itens 3 e 4: realizar e completar todas as Ordens de Serviços emitidas.

3.7.2 Termo de Recebimento Definitivo

Ao final dos 12 meses, uma vez que todos os serviços oriundos das ordens de serviço emitidas tenham sido prestados em conformidade com o TR, será emitido um TRD para todos os itens, confirmando que os serviços foram prestados adequadamente.

O Termo de Recebimento Definitivo da totalidade dos serviços, nos termos do Art 161 da Lei 9433/2005, habilitando a CONTRATADA a requerer a devolução da caução, será emitido após o encerramento do contrato mediante constatação de que todas as obrigações da CONTRATADA foram satisfatoriamente executadas, inclusive todos os aspectos do Tópico 3.9 – Transferência de Conhecimento.

3.8 Forma de Pagamento

O pagamento observará o roteiro apresentado no edital e será efetuado, conforme modelo de proposta do **ANEXO II** – Modelo de Proposta Comercial. O desembolso ocorrerá conforme a seguinte sequência:

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
1	Assinatura do Contrato	Início	Não se aplica	Ambos
2	Reunião de Alinhamento	Após Publicação do Contrato	5 dias úteis	Ambos
3	Entrega da documentação por parte do fabricante da comprovação da renovação atualização e suporte das licenças.	Após Publicação do Contrato	5 dias corridos	Contratada
4	Emissão do TRP (Termo de Recebimento Provisório)	Após ID 3	5 dias corridos	Contratante
5	Emissão do Relatório de Operação Mensal	Todo o mês após ID 4	5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços	Contratada
6	Emissão do Instrumento de Medição de Resultado (IMR)	Todo o mês após ID 5	10 dias úteis	Contratante
7	Pagamento dos serviços contidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR)	Todo mês após ID 6	8 dias úteis	Contratante
8	Emissão da Ordem de Serviço do item 3 Migração	Após ID 3	Não se aplica	Contratante



TJBA – Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

SETIM / DMO / CPROM

ID	Evento	Quando	Prazo em dias até	Quem
9	Entrega do serviço de Migração nos termos do Tópico 3.3.1 associado ao valor do Item 3 da Proposta Comercial.	Após ID 8	90 dias corridos	Contratada
10	Emissão, sob demanda, de Ordem de Serviço OS de subitens da customização	Sob demanda após o ID 9	Não se aplica	Contratante
11	Entrega do serviço associado à OS de subitens da customização	Após o ID 10	Prazo estipulado na OS	Contratada
12	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo TRD	Após concluir os serviços dos itens 1, 2, 3 e 4 e subitens	5 Dias úteis	Contratante

Quadro – Cronograma de desembolso associados aos eventos

Os pagamentos começarão a partir do evento de liberação de pagamento conforme **Quadro – Cronograma de desembolso associados aos eventos**, com fatura a ser emitida no final do mês em que este evento ocorra, para ser pago pelo CONTRATANTE a partir do mês subsequente.

Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração de alguns **Serviços** estará vinculada ao atendimento de Níveis de Serviço. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço (doravante ANS) entre as partes conforme o **Tópico 3.5 – Acordo de Níveis de Serviço**. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que estará assumindo junto ao CONTRATANTE.

O valor a ser pago pela realização dos serviços será apurado em razão do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) podendo, diante do não atendimento, resultar em glosa no seu pagamento. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei.

Para este contrato a tabela a seguir associa os serviços a serem pagos de forma proporcional com os Itens da Proposta Comercial, conforme ANS definido no Tópico 3.5.

Atividade	Item da Proposta Comercial
Serviço de Migração nos termos do Tópico 3.3.1	Item 3
Serviço de Customização nos termos do Tópico 3.3.2	Item 4 e seus subitens

Consoante a esta abordagem, para o estabelecimento da remuneração mensal da CONTRATADA em relação aos serviços prestados, define-se:

- . Pagamento Completo (PC) [R\$]: valor de referência acordado com a CONTRATADA para o pagamento do serviço. O PC a ser considerado é o **valor** do Item/Subitem estabelecido na Proposta Comercial final entregue pela empresa vencedora do certame.
- . Entrega Proporcional (EP): indicador de proporcionalidade do serviço realizado pela CONTRATADA calculado a partir das regras estabelecidas no **Tópico 3.5 – Acordo de Níveis de Serviço**.
- . Valor da Fatura (VF) [R\$]: valor efetivo a ser pago à CONTRATADA pelo CONTRATANTE referente ao pagamento completo (PC) proporcional à entrega.

$$VF = PC * EP$$

Caso o **EP apurado** no mês seja igual ou inferior a 0,7, o **EP utilizado** será limitado a 0,7 e o cálculo do VF é expresso pela seguinte fórmula:

$$VF = PC * 0,7$$

Se, ao longo de um período de 6 (seis) meses consecutivos, o **EP apurado** do serviço entregue pela CONTRATADA for inferior a 0,7 por 03 (três) meses consecutivos ou não, o CONTRATANTE poderá aplicar as sanções previstas na Lei de Licitações 8.666/93.



TJBA – Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

SETIM / DMO / CPROM

Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir de 0:00h do 1º dia até as 23:59h do último dia do mês. A efetivação e aceite de quaisquer serviços não previstos só poderá acontecer mediante aprovação formal do CONTRATANTE.

O Valor da Fatura (VF) deverá ser atestado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, estando condicionado à apuração das atividades através do ANS estabelecido no Tópico 3.5 – Acordo de Níveis de Serviço. Para esta apuração, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, A CONTRATADA deverá encaminhar o **Relatório de Operação Mensal** conforme especificação no **Tópico 3.5.3**.

O CONTRATANTE avaliará o **Relatório de Operação Mensal** em até 10 (dez) dias úteis, encaminhando para a CONTRATADA o **Instrumento de Medição do Resultado** com o Valor da Fatura já com as glosas referente ao ANS. Após a CONTRATADA encaminhar a Fatura e demais documentos necessários para o pagamento, o CONTRATANTE terá até 8 (oito) dias úteis para efetuar o pagamento. Para este CONTRATO será utilizado o seguinte modelo para geração do **Instrumento de Medição do Resultado**:

Instrumento de Medição de Resultado					Mês: MM/AAAA		
Item / SubItem	Descrição	Valor Unitário (R\$)	Qtde	PC (R\$)	EP apurado	EP utilizado	Valor da Fatura (R\$)
1	Serviço de suporte com atualização de versão para CA Clarity PPM					1	
2	Serviço de suporte com atualização de versão de 01 (um) ambiente CA Clarity PPM - Core					1	
3	Serviço de Migração de versão dos três ambientes						
4.1	Configuração do módulo de Gestão de Demandas						
4.2	Criação de relatório de grande complexidade						
4.3	Criação de relatório de média complexidade						
4.4	Criação de portlet de média complexidade						
4.5	Criação de painel de média complexidade						
4.6	Customização do módulo de Portfólio						
4.7	Criação de fluxo de automatização						
4.8	Customização do banco de lições apreendidas						
4.9	Construção de gráfico						
4.10	Realização de um evento, tipo workshop						
4.11	Levantamento de diagnóstico						
4.12	Customização de calendários						
4.13	Implantação e customização de interface Canvas						
4.14	Implantação e customização da EAP						
Valor da Fatura – Total – R\$							

Quadro – Layout do Instrumento de Medição de Resultado

3.9 Transferência de Conhecimento

A CONTRATADA deverá efetuar o registro de todo o processo de migração, bem como de todos os atendimentos de garantia, suporte e atualização, e disponibilizar esses registros ao CONTRATANTE sempre que solicitado.

Será franqueado aos técnicos do CONTRATANTE o acompanhamento de todas as intervenções realizadas, bem como serão prestadas todas as informações que os mesmos solicitem para melhor compreensão das ações e respectivos resultados



Em caso de mudança de fornecedor, o CONTRATANTE realizará uma reunião de alinhamento de expectativas com NOVA CONTRATADA para dar início formal à transferência de conhecimentos entre as empresas.

Os meios utilizados para essa transferência serão previamente acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, podendo consistir em um ou uma combinação dos seguintes meios:

Divulgação eletrônica.

Base de conhecimentos.

Registro de lições aprendidas.

Registro de soluções alternativas utilizadas.

Registro de ocorrências, conhecimentos e procedimentos.

Documentação de melhores práticas.

Reuniões e suas respectivas atas.

Relatórios periódicos.

Ferramentas de comunicação em geral (videoconferência, chat, e-mail etc.).

3.9.1 Transição Contratual

A CONTRATADA deverá, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para a nova CONTRATADA todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

Caso o LICITANTE vencedor não seja a atual CONTRATADA do PJBa para a prestação dos serviços, a NOVA CONTRATADA deverá apresentar um plano de migração do serviço existente.

Em data prevista no plano de migração, a NOVA CONTRATADA deverá acionar o CONTRATANTE com vistas a agendar atendimento conjunto com a CONTRATADA.

As atividades de migração poderão ocorrer de forma paralela ou sequencial, desde que não seja ultrapassado o prazo final estipulado com o CONTRATANTE.

3.9.2 Encerramento Abrupto do Contrato

Em caso de encerramento abrupto do contrato, será necessário um novo contrato para o atendimento dos serviços entregues. A operação do sistema não será afetada diretamente e os serviços não sofrerão descontinuidade. Portanto, competirá ao PJBa:

. Iniciar imediato planejamento de nova contratação para substituir a contratação.

3.10 Direitos de Propriedade Intelectual

A contratação não envolverá geração de produtos que possam ser objeto de registro de propriedade intelectual.

3.11 Qualificação Técnica Profissional

A composição da equipe técnica que prestará os serviços deverá ser provida e dimensionada pela CONTRATADA, estabelecendo adequada relação entre as obrigações assumidas e a quantidade, qualificação e produtividade individual dos profissionais que deverão executá-las. Cabendo ao CONTRATANTE exigir a prestação adequada e aderente às condições exigidas.

A CONTRATADA deverá possuir no mínimo 1 profissional com certificação do fabricante para a solução ofertada.



3.12 Garantia Contratual

Em garantia de plena, fiel e segura execução de tudo o que se há obrigado, a CONTRATADA prestará caução correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor global do objeto contratado, em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, cuja liberação ou restituição dar-se-á após a expiração deste instrumento contratual.

A garantia será obrigatoriamente revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao CONTRATANTE, a exemplo de multas, quando for o caso.

A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.

3.13 Descumprimento das Obrigações Contratuais

Com fundamento nos artigos constantes da Seção VII do Capítulo IX da Lei Estadual nº 9.433/2005 e nos artigos constantes do Capítulo XI da Lei Estadual nº 9.433/2005, nas normas das Leis Federais nº 8666/1993 e nº 10520/2002, bem como nos decretos Judiciário nº 12/2003 e nº 44/2003, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

À CONTRATADA que incorrer nas faltas administrativas previstas na Legislação serão aplicadas, sem prejuízo do disposto no art. 186, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.433/2005, as penalidades de acordo com o art. 192 da Lei Estadual nº 9.433/2005.

As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

As multas não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei, bem como não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Para a aplicação das penalidades previstas, será levada em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

Nesse caso, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas na Lei de Licitações nº 9.433/05.

Outras sanções poderão eventualmente ser impostas à CONTRATADA de acordo com a legislação aplicável.



ANEXO II – Modelo de Proposta

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	E-mail:

Lote Único: Suporte técnico com atualização de versão das licenças perpétuas englobando serviço de consultoria.

Item	Sub itens	Descrição	Valor Unitário R\$	Qtde	Total R\$
1		Serviço de suporte com atualização de versão para CA Clarity PPM – Viewer – com permissão de acesso para consulta de 1000 (mil) usuários finais.		12 meses	
2		Serviço de suporte com atualização de versão de 01 (um) ambiente CA Clarity PPM - Core – com licença para até 3 ambientes: desenvolvimento, homologação e produção. Contemplando 100 licenças de usuários distribuídas entre os perfis Full e Restricted.		12 meses	
3		Serviço de Migração de versão dos três ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) mantendo os recursos desenvolvidos em todos os três ambientes detalhado no tópico 3.3.1 deste TR.		1	
4		Serviços de Customização conforme Tópico 3.3.2 deste TR.			
	4.1	Configuração do módulo de Gestão de Demandas – detalhado tópico 3.3.2.5.1		1	
	4.2	Criação de relatório de grande complexidade – detalhado tópico 3.3.2.5.2		5	
	4.3	Criação de relatório de média complexidade – detalhado tópico 3.3.2.5.3		5	
	4.4	Criação de portlet de média complexidade – detalhado tópico 3.3.2.5.4		10	
	4.5	Criação de painel de média complexidade – detalhado tópico 3.3.2.5.5		5	
	4.6	Customização do módulo de Portfólio – detalhado tópico 3.3.2.5.6		1	
	4.7	Criação de fluxo de automatização – detalhado tópico 3.3.2.5.7		20	
	4.8	Customização do banco de lições apreendidas – detalhado tópico 3.3.2.5.8		1	
	4.9	Construção de gráfico – detalhado tópico 3.3.2.5.9		20	
	4.10	Realização de um evento, tipo workshop – detalhado tópico 3.3.2.5.10		2	
	4.11	Consultoria baseada nas Melhores Práticas CA-PPM – detalhado tópico 3.3.2.5.11		1	
	4.12	Customização de calendários – detalhado tópico 3.3.2.5.12		1	
	4.13	Implantação e customização de interface Canvas – detalhado tópico 3.3.2.5.13		1	
	4.14	Implantação e customização da EAP – detalhado tópico 3.3.2.5.14		1	
				TOTAL	



TJBA – Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

SETIM / DMO / CPROM

Declaramos que tomamos conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Pregão Eletrônico, bem como que dispomos de instalações, aparelhamento e pessoal técnico, suficientes para a realização integral do objeto da mesma.

Declaramos que todas as exigências do edital – inclusive os serviços de garantia, suporte e atualização por 12 (doze) meses consecutivos – encontram-se contemplados nos preços ofertados.

Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.

Vigência do contrato: 12 (doze) meses.

Localidade, _____ de _____ de 2021.

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



ANEXO III – Modelo de Abertura de Ordem de Serviço (OS)

Identificação do contrato

Nº da Ordem de Serviço	Data de Emissão da OS	Nº do Contrato	Data de Assinatura do Contrato
999	DD/MM/AAAA	2021-xxxxx	DD/MM/AAAA

Identificação da empresa contratada

Razão Social:	Nome de Fantasia:
CNPJ:	Telefone:
Responsável pelo preenchimento:	

Informações sobre o(s) serviço(s)

ID	Tópico do TR	Descrição detalhada	Prazo em dias úteis	Início desejado	Valor
1			99	DD/MM/AAAA	R\$
2					
3					
4					
Total:					R\$

Responsáveis

Cargo	Entidade	Nome	Matricula ou CPF	Data	Assinatura
Demandante	TJBA				
Fiscal	TJBA				
Preposto	Empresa XYZ				



ANEXO IV

MODELO DO TERMO DE DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

(Logomarca da empresa em papel timbrado)

Em atenção ao disposto no **Contrato n.º .../XXXX**, apresentamos o Senhor _____ portador do RG n.º _____, inscrito no CPF/MF n.º _____, como representante desta empresa, com poderes para responder, perante ao Tribunal de Justiça da Bahia, pela execução dos serviços continuados e especializados de suporte técnico com atualização de versão das licenças perpétuas do TJBa da plataforma CA Clarity PPM englobando serviço de consultoria até o total cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, bem como, para receber as instruções dadas ou formalizadas por escrito e/ou e-mail pelo representante do TJBA.

Salvador, ____ de _____ de ____.

(Nome, identidade e assinatura do Representante da Empresa)



ANEXO V

MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO I AO CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE
SI CELEBRAM, ,, E A

EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº xx/xxxx - Processo
nº xxxxxx/xxxxx)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por..... adiante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e, do outro lado,....., inscrita no CNPJ sob nº....., doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, resolvem, tendo em vista o constante do **PA nº** com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no **PA nº xxxxxx/xxxx**, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a....., mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que aNOME DA EMPRESA..... tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O **CONTRATANTE** estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO



O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, **exemplificadas no tópico 02.13.25 do Termo de Referência – ANEXO I do edital**, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo **CONTRATANTE**;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo **CONTRATANTE**;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga 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 das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) O **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....
- e) O **CONTRATANTE** pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;
- f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;



- b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**;
- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**;
- e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, 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;
- g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**;
- h) ANOME DA EMPRESA..... **firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE**;
- i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;
- j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**;
- k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajado na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;
- l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do **CONTRATANTE** em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irreatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES



A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetar os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

O **CONTRATANTE** elege o foro de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pelaNOME DA EMPRESA....., sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Salvador, _____ de _____ de ____.

Nome

Diretor

.....NOME DA EMPRESA.....