



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS REFERENTES AO SOFTWARE DRS AUDIÊNCIAS

Contratação de serviço técnicos do Software DRS Audiências: **Serviços de Suporte Técnico e Atualização de versões do Software, Serviços de Customização e Acompanhamento Operacional**, para gravação audiovisual das audiências judiciais, cuja propriedade intelectual pertence à empresa Kenta Informática S.A.

A contratação abrange prestação de serviço de suporte técnico e atualização de versões que consistem no atendimento de chamado técnico, a ser realizado pela CONTRATADA, a fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir como proceder, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução, manter o software atualizado, customizado conforme necessidades do Tribunal e com acompanhamento técnico por período determinado, conforme condições e especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

#### 2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

##### 2.1 Motivação da Contratação:

O software DRS Audiências utilizado para a gravação de audiências já está implantada no âmbito da Justiça Estadual do PA desde 2012. A ferramenta permite o armazenamento íntegro e confiável das gravações em servidores localizados no datacenter do Tribunal, sendo submetido às políticas de segurança definidas para estes, e a possibilidade de integração total com a base de dados dos sistemas processuais, inclusive com indexação dos arquivos gerados.

As unidades técnicas e usuários do sistema já possuem um amplo conhecimento da ferramenta, que possibilita maior produtividade na realização das audiências, o que veio a ocorrer por meio de treinamentos e uso do sistema ao longo do tempo. Neste ponto, insta salientar a importância de aproveitamento dos investimentos já realizados no âmbito por este Tribunal, nos processos de implantação da solução.

Cumprir destacar, que a ferramenta possibilita desenvolver mecanismos de integração do DRS com os sistemas processuais. Esta integração permitirá a recuperação das informações dos processos judiciais de forma rápida, agilizando a execução das audiências. Portanto, a solução de gravação de áudio e vídeo das audiências mostra-se eficiente para os trabalhos realizados no âmbito Justiça Estadual do PA, em razão das facilidades e adequações apresentadas pelo Sistema.



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Ademais, já foram adquiridos equipamentos com características técnicas aderentes à ferramenta DRS-Audiências para a toda a Justiça Estadual do Pará, sendo que a aquisição de uma nova solução pode acarretar incompatibilidade com os equipamentos já adquiridos, originando custos adicionais para uma solução que já está implantada e atendendo as necessidades de gravação de audiência judiciais.

Ainda é de bom alvitre ressaltar que é essencial manter o Serviço de Suporte técnico à disposição dos usuários e equipe técnica do Tribunal, fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir sobre procedimentos, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução, sua descontinuidade traria enormes prejuízos aos jurisdicionados, conforme demonstrou documento de Estudos Preliminares.

Dessa forma, em atenção ao aproveitamento dos investimentos já realizados pelo TJPA e ainda em consonância ao princípio da economicidade, expresso no art. 70 da Constituição Federal de 1988, se justifica a contratação requerida, sendo que em face de que a empresa Kenta Informática S.A. detém os direitos autorais e de propriedade intelectual do software DRS Audiências, como atestado pela ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software (atestado 7152344, apensado aos autos deste documento), a contratação se pautará pelo requisito legal prescrito no inciso I do Art. 25 da Lei 8.666 de 1993.

### 2.2 Objetivos a Serem Alcançados com a Contratação:

- a) Garantir a continuidade do ciclo de vida do software de gravação digital de áudio e vídeo das audiências em matéria criminal realizadas no Poder Judiciário do Estado do Pará.
- b) Compatibilização do *software* de gravação digital de áudio e vídeo das audiências para sistemas operacionais Microsoft Windows 10.x ou superior.
- c) Expansão da base instalada de unidades judiciárias com capacidade de captura e gravação de audiências a partir da reformulação do uso das licenças do produto DRS-Audiências.
- a) Garantir a aplicação de todas as atualizações de segurança (*patches*) aplicadas no sistema operacional Windows com a correta disponibilização das atualizações de versões dos softwares de gravação de áudio e vídeo compatíveis com as atualizações de segurança.

### 2.3 Benefícios Diretos e Indiretos Resultantes da Contratação:

- a) Atualização célere e imediata de todas as versões do DRS-Audiências instaladas no ambiente computacional do TJPA;
- b) Elevação do nível de segurança da ferramenta e dos softwares internos



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

desenvolvido com base nesta;

- c) Capacitar o controle de implementação de mudanças para aderência às normativas relacionadas à Gerência de Mudança e Configuração.

### **2.4 Alinhamento entre a Contratação e o PETI ou o Planejamento Estratégico do TJPA:**

- a) Macrodesafio: Celeridade e Produtividade na Prestação Jurisdicional
  - Iniciativa: Aprimoramento da gestão de processos e unidades judiciárias
- b) Macrodesafio: APRIMORAMENTO DA GESTÃO DA JUSTIÇA CRIMINAL.
  - Iniciativa: Aperfeiçoamento dos sistemas de controle na área criminal.

### **2.5 Referência aos Estudos Preliminares Realizados pela Secretaria de Informática:**

2.5.1 Os estudos preliminares realizados serviram como embasamento para este Termo de Referência que regerá essa contratação.

2.5.2 O contrato intentado possui todos os elementos fáticos e legais para realização de contratação por inexigibilidade de licitação, tal como rege o art. 25, I da Lei 8666/93.

### **2.6 Relação entre a Demanda Prevista e Quantidade de Bens e Serviços a serem Contratados:**

2.6.1 A contratação se segmentará em três serviços, a saber:

#### **2.6.1.1 Serviços de Suporte Técnico remoto e Atualização de Versões**

- a) O Serviço de suporte técnico remoto do software contratado deverá se estender por um período de 12 (doze) meses para os atendimentos de orientação técnica, suporte técnico e atualização de versões dos softwares a serem atualizados.
- b) A central de atendimento da CONTRATADA para registro das solicitações deverá permitir discagem gratuita (0800) ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus para TJPA.
- c) Toda solicitação deverá ser retornada no prazo máximo de 3 horas após o seu respectivo registro, entendido este retorno como um contato inicial para fins de programação do seu atendimento.
- d) O horário para disponibilização dos serviços solicitados deverá ser em dias úteis (de segunda a sexta-feira) das 08:00 às 18:00 horas (horário de Brasília), excluídos os feriados nacionais, sendo que esse horário corresponde ao funcionamento do protocolo unificado do TJPA.



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- e) O registro de solicitação de serviços poderá ser feito via *e-mail* (suporte@kenta.com.br), ou telefone, onde constarão as seguintes informações: data, hora, descrição da demanda, número da Ordem de Serviço, identificação do solicitante e atendente.

### 2.6.1.2 Serviço de Acompanhamento Operacional

- a) O Serviço de Acompanhamento Operacional disponibilizará um Consultor de Suporte Técnico para acompanhamento operacional ao CONTRATANTE objetivando agilizar o atendimento, auxiliar na resolução de eventuais problemas técnicos, esclarecer dúvidas e principalmente ser o canal de ligação direta entre as equipes técnicas da Kenta e do CONTRATANTE;
- b) Será disponibilizado pelo período de até 2 semanas consecutivas, na cidade de Belém/PA.
- c) O prazo para início dos serviços será definido posteriormente em conjunto com a CONTRATANTE;

### 2.6.1.3 Serviço de Customizações

Este serviço deverá satisfazer a necessidade de integração do software DRS Audiências com os sistemas processuais utilizados no Tribunal:

- 1) **Integração com o PJ-e**
  - a. Essa integração permitirá a recuperação das informações dos processos judiciais de forma rápida, agilizando a execução das audiências.
- 2) **Disponibilização em Formato MP-4**
  - a. O sistema permite disponibilizar e armazenar os arquivos gerados na gravação audiovisual em formato MP4

A fim de garantir a perfeita integração desta solução com o ambiente de informática, bem como com os demais sistemas eletrônicos do CONTRATANTE serão necessárias adaptações tanto de ambiente, quanto da solução proposta:

- i. Todas as soluções criadas para esta customização deverão ser realizadas utilizando servidores de aplicação gravando seus dados em banco de dados Oracle ou SQL Server Microsoft, ou outro a ser avaliado.
- ii. Será de responsabilidade da CONTRATADA a execução de todos os serviços de customização.
- iii. A fim de permitir um controle eficaz sobre as atividades de customização é necessário que CONTRATADA e CONTRATANTE executem as seguintes fases:

**a) Formalização da solicitação**

A CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço autorizando a CONTRATADA a iniciar o serviço



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

de customização;

**b) Definição de escopo**

A CONTRATANTE e a CONTRATADA detalharão o escopo dos serviços de customização relacionados na Ordem de Serviço emitida para a demanda solicitada; Análise e apresentação de cronograma Com base no escopo definido, a CONTRATADA executará a etapa de análise de sistemas, com entrega de todos os documentos típicos desta fase, incluindo cronograma detalhado de execução dos serviços, destacando prazos para a conclusão de cada etapa e o quantitativo total de horas necessárias;

**c) Aprovação do cronograma e quantitativos**

A CONTRATANTE revisará o cronograma apresentado e o aprovará, ou não o aprovará.

**d) Execução dos trabalhos**

A CONTRATADA executará os serviços listados no cronograma, dentro dos prazos previstos; A CONTRATANTE, realizará a avaliação dos serviços prestados, aprovando-os ou não. Em caso de não aprovação, a CONTRATADA efetuará as devidas correções, sem ônus adicional, devendo observar os prazos máximos definidos.

**e) Entrada em produção**

A CONTRATADA colocará em produção imediatamente os serviços aprovados pela CONTRATANTE.

f) Todos os prazos definidos para cada etapa, as de responsabilidade do CONTRATANTE e da CONTRATADA, deverão estar definidos no Cronograma de Etapas a ser acordado entre as partes.

### 2.7 Análise de Mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação:

2.7.1 Não cabe análise de outros produtos disponíveis no mercado em vista dos seguintes pontos:

2.7.2 O DRS Audiências tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98.

2.7.3 O princípio constitucional da economicidade, expressamente previsto no art. 70 da CF/88, indica que a melhor orientação é não desperdiçar os recursos públicos já investidos nos seguintes itens: a) aquisição da licença perpétua do produto, b) nos custos de capacitação, c) nos sistemas já desenvolvidos com o produto.

2.7.4 Com efeito, a melhor direção é contratar a fornecedora original do produto para que viabilize a atualização da solução, economizando os recursos já despendidos.

### 2.8 Natureza do Objeto:

O Sistema DRS-Audiências é um software escrito para registro audiovisual de audiências judiciais que possui todas as características necessárias para a correta implementação do que preconiza a Lei 11.719/2008 e a Resolução 105/2010/CNJ, dentre as quais podemos destacar: Indexação dos depoimentos gravados, publicação na Internet, elaboração das pautas de audiência, pesquisa de depoimentos, assinatura digital e "acareação eletrônica".



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Este sistema está ainda hoje implantado em outros Tribunais de Justiça Estaduais, tais como o TJRS, TJRJ e TJSP, além de ter sido adotado como plataforma padrão de gravação de audiências pela Justiça Federal (TRF's)

O objeto desta contratação é a manutenção tecnicamente qualificada, corretiva, adaptativa e evolutiva, atualização de código-executável e documentação do software DRS-Audiências.

### 2.9 Parcelamento dos Itens que Compõem a Solução de TIC:

O art. 15, IV da Lei 8666/93 impõe que as aquisições devem ser subdividas tanto quanto possível, visando maior economicidade para administração.

O caso em tela não caracteriza parcelamento, em vista de que não é possível segregar a atualização do produto do suporte ao mesmo, por se tratarem de atividades complementares ao mesmo produto, ademais poderia haver questões legais acerca da propriedade intelectual do fornecedor do DRS Audiências.

Para exemplificar, caso a administração decidisse separar a aquisição e se um fornecedor diverso ao fornecedor da atualização se habilitasse em prover o suporte técnico, esta empresa de suporte necessariamente precisaria entrar em contato com propriedade intelectual alheia, o que infringiria o disposto na Lei 9609/98.

Dessa forma, entendemos que não cabe o parcelamento da contratação intentada em mais de uma parcela ou lote.

### 2.10 Forma e Critério de Seleção do Fornecedor:

- a) Considerando que as licenças de uso do software DRS Audiências foram adquiridas por processos de Adesão às ARP 06/2011-TRF1 do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e Adesão às ARP 098/2013-TJPI do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí pelo TJPA, consumados através dos Empenhos 2012NE002291, 002292 e 002304 e do Contrato nº 045/2014 e anexos, e, portanto, obedeceram aos ditames legais de se licitar a aquisição de tal produto;
- b) Considerando que o software DRS Audiências tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98, tal como demonstrada através da Certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), em anexo;
- c) A forma de contratação indicada é a de inexigibilidade de licitação consubstanciando-se no o art. 25, I, da Lei 8666/93.

### 2.11 Impacto Ambiental:

- a) Esta contratação não gera qualquer tipo de impacto adicional no meio ambiente, uma vez que se trate apenas de atualização de sistema de software existente.

### 2.12 Conformidade Técnica e Legal do Objeto:

O software que é objeto deste contrato de manutenção deve atender aos



Poder Judiciário

## **Tribunal de Justiça do Estado do Pará**

requisitos legais prescritos pela Lei Federal Lei 11.719/2008 que alterou o Código de Processo Penal, introduzindo a possibilidade da realização de gravação em sistemas informatizados dos depoimentos das pessoas relacionadas em processos penais por meio de sistema de gravação audiovisual e ainda a Resolução 105/2010, do Conselho Nacional de Justiça.

### **2.13 Características Técnicas dos serviços**

#### **2.13.1 Serviços de Suporte Técnico Remoto**

**2.13.1.1** Os serviços de suporte técnico consistem no atendimento de chamado técnico, a ser realizado pela CONTRATADA, a fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir como proceder, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução.

**2.13.1.2** Para execução destes serviços, a CONTRATADA deverá:

**2.13.1.3** Prestar toda a assistência necessária, diretamente aos usuários finais e aos técnicos da CONTRATADA, de modo a manter a solução em operação constante;

**2.13.1.4** O serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado através da disponibilização de help-desk via telefone (gratuito, tipo 0800) e e-mail (suporte@kenta.com.br), em dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira) das 08:00h às 18:00h (horário de Brasília) e excepcionalmente, quando solicitado pela CONTRATANTE, até as 19h00min;

**2.13.1.5** O primeiro nível de atendimento será realizado pelas equipes técnicas da CONTRATANTE, treinadas pela CONTRATADA para desenvolver estas atividades.

**2.13.1.6** Para cada incidente deverá ser gerado um número de protocolo único que será usado para controle do chamado técnico;

**2.13.1.7** Não solucionando o problema por telefone ou e-mail, o Suporte Técnico deverá ser realizado através da visita de um técnico da CONTRATADA, na sede do CONTRATANTE, de modo a restabelecer a normalidade. O prazo será acordado entre as partes;

**2.13.1.8** Em caso de necessidade, o atendimento remoto poderá ser realizado em qualquer das localidades;

**2.13.1.9** Visitas presenciais, na Sede do Tribunal, poderão ser previamente agendadas sempre que houver necessidade de acompanhamento e assessoria na operação do software, devidamente aprovadas pela CONTRATADA.

#### **2.13.2 Serviço de Atualização de Versões**

**2.13.2.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar as atualizações, correções e novas versões de todos os softwares propostos, bem como, incremento das



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

evoluções e melhorias que forem desenvolvidas. Por softwares propostos entenda-se: firmwares, software de gravação e todos os demais customizados/desenvolvidos para este projeto.

### 2.13.3 Forma de Acompanhamento do Atendimento aos Prazos de Garantia e aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos:

- a) O registro de solicitação de serviços de serviços deverá ser executado por ferramenta própria a esse tipo de serviço, tal como disposto na seção 2.13.1.
- b) O acordo de nível de serviço (ANS) para mensuração do fornecimento de suporte técnico será regido pelo disposto a seguir:

<b>ANS PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS</b>		
Prioridade informada	Descrição da prioridade	Início do atendimento
0	Alta	4h
1	Média	8h
2	Baixa	12h

#### **Descrição dos níveis de atendimento:**

O prazo para correção de defeito de software será estabelecido com base na severidade do incidente:

- Severidade ALTA (CRÍTICO): defeito que impeça a utilização do software ou de funcionalidade indispensável a este, comprometendo de forma crítica uma atividade de negócio do Contratante. A Contratada terá 10 (dez) horas úteis (das 08:00 às 18:00), a contar da comunicação da falha pelo Contratante, para sanar o problema, e até 4 (quatro) horas úteis (das 08:00 às 18:00) para executar ação paliativa que coloque o incidente em severidade média;
- Severidade MÉDIA (NORMAL): defeito que comprometa o uso do software ou de parte deste, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do Contratante de forma claramente observável. A Contratada terá 20 (vinte) horas úteis (das 08:00 às 18:00), a contar da comunicação da falha pelo Contratante, para sanar o problema, e até 08 (oito) horas úteis (das 08:00 às 18:00) para executar ação paliativa que coloque o incidente em severidade baixa;
- Severidade BAIXA (CONSULTA): defeito do software que não comprometa significativamente uma atividade de negócio do Contratante. Será aplicada quando não existir falha do uso do software fornecido estando este disponível, porém existindo dúvidas relativas ao uso, instalação ou acompanhamento da solução de problemas. A Contratada terá 12 (doze) horas úteis (das 08:00 às 18:00) após a abertura do chamado para o diagnóstico do problema e prazo máximo da solução será de 30 (trinta) horas úteis (das 08:00 às 18:00) a contar da comunicação da falha pelo Contratante;



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Para o cumprimento dos prazos acordados relacionados a todos os níveis de Severidade é de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização das informações e meios de acessos solicitados pela CONTRATADA para a realização do atendimento como também executar as atividades corretivas necessárias caso o atendimento refira-se a problemas em sua Infraestrutura. O prazo para correção de defeitos de software e as horas estabelecidas com base na severidade do incidente serão contabilizadas considerando-se o período de horário do Suporte Técnico contratado.

Não serão computadas nas horas o tempo despendido nas tarefas que serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

### 2.13.4 Forma de Comunicação e Acompanhamento da Execução do Contrato entre o TJPA e a Empresa Contratada:

- a) Assim como previsto na seção 2.13.1, o registro de solicitação de serviços deverá ser feito através de ferramenta informatizada própria do fornecedor ou ainda por e-mail ou telefone. Por critério do TJPA, as solicitações também poderão ser registradas em sistema de informação próprio do TJPA.
- b) O TJPA fará a mensuração do nível de atendimento por meio da verificação dos eventos de abertura e encerramento de chamados.
- c) A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico mensal dos chamados de manutenção, atendido e concluído, no qual constem os horários do chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número do chamado, bem como a identificação dos equipamentos que apresentaram defeito, número de série, serviços executados, seu responsável e quaisquer outras anotações pertinentes.

### 2.13.5 Forma de Recebimento Provisório e Definitivo dos Bens e/ou Serviços Entregues:

- a) O serviço de suporte técnico remoto e atualização de versões será cobrado em nota fiscal de serviços, emitida mensalmente, no mês subsequente a sua prestação, sendo atestado pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a realização do serviço.

Provisoriamente em até 5 (cinco) dias corridos do seu recebimento;

Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório de cada Nota Fiscal;

- b) O Serviço de Acompanhamento Operacional será cobrado em nota fiscal de serviços, sendo atestado pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do serviço.

Provisoriamente em até 10 (dez) dias corridos do seu recebimento;

Definitivamente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir do



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Recebimento Provisório de cada Nota Fiscal;

- c) O Serviço de Customização será cobrado em nota fiscal de serviços, sendo atestado pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do serviço.

Provisoriamente em até 10 (dez) dias corridos do seu recebimento;

Definitivamente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir do Recebimento Provisório de cada Nota Fiscal;

### 2.13.6 *Forma de Pagamento dos Bens e/ou Serviços Recebidos*

*Definitivamente:*

- a. Do serviço de suporte técnico remoto e atualização de versões terá seu pagamento mensalmente, após a realização do serviço e apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada, O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia, a contar da data do atesto do documento de cobrança;
- b. O Serviço de Acompanhamento Operacional terá seu pagamento realizado em parcela única após a conclusão do serviço e apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia, a contar da data do atesto do documento de cobrança;
- c. O Serviço de Customização terá seu pagamento realizado em parcela única após a conclusão do serviço e apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada. O pagamento será efetuado até o 5º (quinto) dia, a contar da data do atesto do documento de cobrança;

### 2.13.7 *Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais dos Produtos*

*Gerados:*

- a) Os direitos de propriedade intelectual sobre o produto pertencem a empresa Kenta Informática S.A. tal como dispõe o art. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98 que versa sobre a propriedade intelectual dos programas de computador. A propriedade do produto está devidamente atestada pela certidão da ABES – Associação Brasileira da Empresas de Software (anexa), sendo o aceite como instrumento legal calçado no art. 25, I da Lei 8666/93.

## 2.14 **Situações que Possam Caracterizar Descumprimento do Contrato:**

- a) A falha em atender o acordo de nível de serviço disposto na seção 2.13.3, ensejará a aplicação de multas pecuniárias tal como descrito na próxima seção.

### 2.14.1 *Definição dos percentuais de multa a serem aplicados:*

- a) 0,1% do valor mensal por ocorrência, a ser pago pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva no caso de descumprimento do prazo estabelecido para



Poder Judiciário

## **Tribunal de Justiça do Estado do Pará**

solicitações de suporte técnico de prioridade 2, tal como disposto na seção 2.13.3.

- b) 0,2% do valor mensal por ocorrência, a ser pago pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva no caso de descumprimento do prazo estabelecido para solicitações de suporte técnico de prioridade 1, tal como disposto na seção 2.13.3.
- c) 0,5% do valor mensal por ocorrência, a ser pago pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva no caso de descumprimento do prazo estabelecido para solicitações de suporte técnico de prioridade 0, tal como disposto na seção 2.13.3.

### **3 ANEXOS**

#### **3.1 Anexo A – Cronograma de execução.**



Poder Judiciário

## Tribunal de Justiça do Estado do Pará

### Anexo A – Cronograma de execução

	Maio/19	Junho/19	Julho/19	Agosto/19	Setembro/19	Outubro/19	Novembro/19	Dezembro/19	Janeiro/19	Fevereiro/19	Março/19	Abril/19
<b>Entrega do objeto</b>	X											
<b>Serviço de Customização</b>		X	X							X	X	
<b>Acomp. Operacional</b>												
<b>Suporte técnico remoto</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X