

TERMO DE REFERÊNCIA

1 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO TECNICAMENTE QUALIFICADO NA MANUTENÇÃO LEGAL, CORRETIVA, ADAPTATIVA E EVOLUTIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS - MENTORH

Prorrogação do contrato Nº046/2014, cujo objeto é a prestação de serviço tecnicamente qualificado na manutenção legal, corretiva, adaptativa e evolutiva, incluindo atualização de código-fonte, código-objeto e código-executável e documentação para o Sistema de Gestão de Pessoas - MENTORh, cuja propriedade intelectual pertence à empresa OSM – Consultoria e Sistemas Ltda, pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme condições e especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 *Motivação da Contratação:*

- a. Garantir a continuidade do ciclo de vida desse sistema, compatibilizando-a com as alterações legislativas e tecnológicas.
- b. Garantir a elevação do nível de segurança da informação do sistema com a aplicação sistemática e rápida de atualizações de segurança publicadas regularmente pelo fabricante.
- c. Instrumentalizar a Secretaria de Gestão de Pessoas a implementar suas políticas de pessoal.



2.2 Objetivos a Serem Alcançados com a Contratação:

- a.** Manutenção continuada de natureza preventiva e corretiva do sistema MENTORh.
- b.** Adaptação do sistema às novas demandas da área de gestão de pessoas, assegurando, em especial, a observância das modificações legislativas correlatas a área de pessoal.
- c.** Incremento do sistema com as manutenções evolutivas que permitem o aprimoramento na execução das políticas de gestão de pessoal.

2.3 Benefícios Diretos e Indiretos Resultantes da Contratação:

- a.** Desnecessidade de aquisição de licença de outro sistema de informação de custo elevado, que exigiria além da migração de dados por longo período, a customização do sistema para compatibilização com a legislação aplicável ao TJPA (legislação estadual, Resoluções do TJPA, do CNJ, Portarias e demais diplomas legais);
- b.** Manutenção das ações continuadas de melhoria no sistema para suporte das ações necessárias ao alcance dos objetivos estratégicos postos no Planejamento Estratégico 2015/2020 e Plano de Gestão 2017/2019.
- c.** Utilização avançada do Sistema Gerenciador de Banco de Dados Cache versão 2013.

2.4 Referência aos Estudos Preliminares Realizados pela Secretaria de Informática:

- a.** Os estudos preliminares realizados serviram como embasamento para este Termo de Referência que regerá essa contratação
- b.** 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 e sua prorrogação, tal como dispõe o inciso II, do art. 57 da mesma norma legal.

2.5 Alinhamento entre a Contratação e o PETI (2013-2015)¹:

- a) Objetivo 1: Entregar soluções e ser ágil em responder às necessidades do negócio jurisdicional
 - Iniciativa: Modernização do modelo e dos serviços do sistema de recursos humanos.
- b) Objetivo 4: Aprimorar os processos de Desenvolvimento e Aplicativos. Está escrito objetivo 4 porque se refere ao número do objetivo no planejamento.
 - Iniciativa: Identificar melhor Solução de Atualização de versões e distribuição dos Sistemas
- c) Objetivo 3: Assegurar a manutenção do sistema MENTORh, em especial, para:
- d) Compatibilização do MENTORh com a base do Oracle BI, ferramenta utilizada pelo TJPB para emissão de relatórios; Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Pará(2015-2020)² na área de Gestão de Pessoas:

2.5.1.1. MACRODESAFIO: MELHORIA DE GESTÃO DE PESSOAS (pág. 31)

2.5.1.2. INICIATIVA ESTRATÉGICA: Implantação da gestão por competências. (pág. 32)

A gestão do servidor/magistrado com base na sua valorização de aptidões e competências de acordo com a melhor alocação deve ter como um dos meios de busca o sistema Mentorh, para isso um aprimoramento do módulo Gestão por Competência e Banco de Talentos. Igual adequação deve atender a lotação paradigma,

¹ Planejamento Estratégico TI – 2013-2015- <http://portalinterno/PortalInterno/institucional/Secretaria-de-Informatica/53-Normativos.xhtml>

² Planejamento Estratégico 2015-2020 - <http://portalinterno/PortalInterno/institucional/Planejamento-Estrategico/1133-Planejamento-Estrategico-2015-2020.xhtml>



sua devida estrutura básica bem como qualificação (difícil) para compensação daqueles locados na mesma (Resolução nº 194/2014 – CNJ).

2.5.1.3. INICIATIVA ESTRATÉGICA: Formação e aperfeiçoamento continuado de magistrados, servidores e colaboradores (pág. 33)

Aperfeiçoar o módulo de treinamento e capacitação do Mentorh a fim de que o mesmo não só disponibilize as principais demandas, mas possa fornecer dados que ajudem na progressão do servidor.

2.6 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento da Secretaria de Gestão de Pessoas:

a) Objetivo 1: Reduzir o trabalho manual com a adaptação do sistema MENTORh às necessidades supervenientes, realizando, prioritariamente:

- Continuidade no processo de adaptação da folha orçamentária para novas exigências orçamentárias;
- Adequação do sistema para elaboração de novos Relatórios Gerenciais;
- Adaptação as regras de Avaliação Desempenho para fins de progressão funcional previstas na Resolução nº 003/2010-TJPA;
- Adequação do sistema para aplicação do teto constitucional nas verbas pagas fora do prazo;
- Adaptação às regras do Estágio Probatório previstas na Resolução nº 002/2010-TJPA;
- Adequação do sistema ao cálculo das verbas rescisórias;
- Parametrização do sistema para a finalização automática de benefícios concedidos aos servidores ou magistrados, por ocasião da vacância do cargo;
- Parametrização dos afastamentos lançados no sistema com o sistema da SEFIP;
- Parametrização do sistema para a migração dos Dados



Funcionais;

- Adaptação do cadastro funcional do servidor quando ocorre a mudança de vínculo ou de cargo pelo servidor;
 - Adequação do modelo de Certidão Tempo de Serviço gerado pelo sistema ao modelo utilizado pelo Regime Geral de Previdência;
 - Ajustes da folha de RRA para compatibilização com a DIRF em relação a mais de um processo por mês;
 - Adequação para que a Rubrica Individual seja documentada e visualizada na ficha financeira como um histórico financeiro; e,
 - Formatação da lotação de servidores em conformidade com a lotação paradigma recomendada pelo Conselho Nacional de Justiça.
 - Controlar os valores que deveriam ser pagos pelos beneficiários do plano de saúde que estão afastados da folha.
 - Adaptar o recadastramento de 2014 aos requerimentos de 2015.
 - Adequar o cadastro de Cargo Extra-Quadro para que atenda as demandas da “Seção de Acompanhamento de Estágios”.
- b) Objetivo 2: Aprimorar o sistema em conformidade com as demandas emergentes, assegurando, em um primeiro momento as seguintes manutenções evolutivas:
- Atender o programa Saúde do Judiciário, controlando a realização de consultas e exames visando à prevenção de doenças ocupacionais ou crônicas
 - Criar o módulo de Facilitadores Internos e Externos por especialidade, com profissionais qualificados para ministrar atividades de capacitação; e,
 - Criar item de Pensão por Morte em Dados Funcionais no qual se armazene os registros de todos os pensionistas e seus devidos períodos e outro na Folha que possa controlar a paridade de valores com os servidores ativos. Note, os cálculos do benefício devem ser automáticos no sistema pois seguem a legislação.



- Criar do módulo de Facilitadores Interno e Externo por especialidade, com profissionais qualificados para ministrar atividades de capacitação.

2.7 Relação entre a Demanda Prevista e Quantidade de Bens e Serviços a serem Contratados:

2.7.1 A contratação compreenderá 7 (sete) serviços, a saber:

2.7.1.1 Manutenção preventiva

Manutenção visando à correção de erros ou funções mal escritas detectadas antes de sua ocorrência, em quaisquer componentes do sistema, buscando sua robustez e alta disponibilidade, sob demanda do TJPA ou por iniciativa própria da Contratada desde que avise previamente a Contratante. Este serviço inclui as necessidades de adequação do sistema à legislação vigente e melhorias de confiabilidade do mesmo.

2.7.1.2 Manutenção corretiva

Manutenção que objetiva a identificação, diagnóstico e correção de erros, inconsistências e/ou funções mal escritas apresentadas em quaisquer componentes do sistema, buscando sua robustez e alta disponibilidade, sob demanda do TJPA ou por iniciativa própria da Contratada.

2.7.1.3 Manutenção evolutiva

- a. Manutenção para implementação de modificações em quaisquer componentes do sistema de forma a aperfeiçoá-los às melhores práticas, sob demanda do TJPA, por meio de ordem de serviço própria (Anexo I. A – Ordem de Serviço). Neste caso, o início dos trabalhos somente se dará após a quantificação do esforço para sua implementação, observado a quantificação dos serviços de manutenção e a devida aprovação expressa do(s) gestor(es) do contrato. A Contratante definirá critérios claros e



precisos na Ordem de Serviço, bem como em seus eventuais anexos, como instrumento para verificação e certificação do que os serviços entregues devem satisfazer.

- b.** Os serviços de manutenção evolutiva serão medidos por pontos de função e estão limitados a 1.200 (um mil e duzentos) pontos para o período de 12 (doze) meses, distribuídos conforme interesse da Contratante e por esta demandada em conformidade com o modelo de ordem serviço do Anexo I.A – Ordem de Serviço.
- OBS: Pontos de função são uma medida funcional de tamanho de software, introduzida em 1979 por Alan Albrecht da IBM, sendo hoje um conceito definido pelo padrão ISO/IEC 14143-1:1998 e refere-se à medição do tamanho do *software* considerando-se apenas a funcionalidade solicitada e recebida pelos respectivos usuários, sua forma é fundamentada pelas regras emanadas pelo International Function Point Users Group (IFPUG), organização internacional sem fins lucrativos sediada nos Estados Unidos da América, sendo que o método do IFPUG foi oficializado através do padrão internacional ISO/IEC 20926 de 2002.
- c.** Cabe ressaltar que a quantidade de serviço aqui indicada é meramente estimativa e poderá, a critério exclusivo da Contratante, ser alterada para mais ou para menos, respeitados os limites legais. Ressaltando que os serviços de manutenção evolutiva, adaptativa e desenvolvimento de folhas extras serão medidos por pontos de função. As estimativas e prazos de atendimento das solicitações serão acordados entre as partes, descritas nas ordens de serviço e registrados no SAC.

2.7.1.4 Manutenção adaptativa

Atividade que modifica o software para que ele tenha uma interface adequada com o ambiente decorrente das inovações tecnológicas. Novas gerações de hardware são anunciadas em um ciclo de 24 (vinte e quatro) meses, enquanto a vida útil dos aplicativos, por outro lado, pode facilmente ultrapassar 10 (dez) anos, vivendo mais que o ambiente de sistema para o qual foram inicialmente desenvolvidos. Abrange,



igualmente, a implementação de ajustes finos nos parâmetros de configuração dos componentes do sistema, visando obter melhorias de performance das funcionalidades.

2.7.1.5 Assistência Técnica

- a.** A Contratada deverá disponibilizar informações e instruções aos usuários do sistema, com a finalidade de ajudá-los a solucionar problemas e sanar dúvidas sobre o uso do MENTORh. O serviço tem a finalidade de auxiliar os usuários do sistema à solucionar problemas ou alterar configurações (parâmetros) da aplicação. Este serviço será prestado preferencialmente por telefone, e/ou e-mail. Excepcionalmente poderá ser realizado nas instalações do cliente. O suporte técnico não cobre a elaboração de relatórios através das ferramentas disponíveis no MENTORH. Estas foram desenvolvidas para uso por parte de usuários que serão treinados.

2.7.1.6 Atualização de versões

A Contratada deverá proceder à entrega de novas versões e funcionalidades, oriundas da constante evolução e aperfeiçoamento do sistema, de forma a manter o sistema MENTORh em uso no TJPA sempre atualizado, conforme interesse do TJPA, desde que com prévia autorização do(s) gestor(es) do contrato.

2.7.1.7 Serviço de geração de folhas de pagamento extraordinárias

Este serviço tem por objetivo o desenvolvimento de programas para processamento de folhas retroativas e/ou complementares que não puderem ser realizadas diretamente no sistema MENTORH. Para tanto, é imprescindível o fornecimento, por parte do cliente, de especificação completa da folha a ser gerada.



2.8 Análise de Mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação:

Existem outros sistemas de informação comerciais disponíveis no mercado nacional que podem suprir a necessidade de automação da gestão dos recursos humanos do TJPA e de outros órgãos públicos, seja da administração direta ou indireta.

Contudo, a análise de viabilidade de aquisição de outros produtos no mercado não é cabível neste momento em vista de que o sistema MENTORh supre as necessidades do TJPA quanto à sua finalidade precípua, bem como deve-se também considerar as questões listadas a seguir:

- O MENTORh - Sistema de Gestão de Pessoas foi adquirido por licitação própria do TJPA, consumada através do Contrato 045/TJPA/2008, referente à adjudicação da licitação realizada na modalidade Tomada de Preços nº 005/TJPA/2008;
- O MENTORh - Sistema de Gestão de Pessoas tem sua marca protegida pelo Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI, nos termos da Lei Federal nº 9.279/96, conforme Certificado de Registro de Marca nº 821062204 cuja renovação encontra-se em processamento (Protocolo nº 800110089221);
- A interpretação do 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.

Assim sendo, a melhor orientação é contratar a fornecedora original do produto para que viabilize a atualização da solução, economizando os recursos já despendidos.



2.9 Natureza do Objeto:

O MENTORh - Sistema de Gestão de Pessoas – é um software desenvolvido no Brasil, orientado para atender a área de gestão de pessoas de órgãos e empresas públicas, desenvolvido primordialmente na linguagem COS (*Cache Object Script*), plataforma de programação interna ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) Caché.

O SGBD Caché pertence à empresa InterSystems *Corporation*, sediada nos Estados Unidos da América e representada no Brasil por intermédio de sua filial em território nacional, denominada InterSystems do Brasil.

O código fonte do sistema MentoRH não é aberto ou livre, como é possível perceber pelo registro do produto no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual - INPI, em 31/07/2001, com vigência até 31/07/2021 sob o processo 821.062.204 (doc. anexo).

2.10 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 e marca do sistema.

Assim, 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.



2.11 Forma e Critério de Seleção do Fornecedor:

- a.** Considerando que o MENTORh- Sistema de Gestão de Pessoas foi adquirido por licitação própria do TJPA, consumada através do contrato 045/TJPA/2008, e, portanto, obedeceu aos ditames legais de se licitar a aquisição de tal produto;
- b.** A forma de contratação indicada é a de inexigibilidade de licitação consubstanciando-se no o art. 25, I, da Lei 8666/93.

2.12 Impacto Ambiental:

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.

2.13 Conformidade Técnica e Legal do Objeto:

Esta contratação deverá estar aderente aos seguintes documentos legais:

- Os regimes jurídicos da Lei 5.810/94 (RJU-PA) e LOMAN;
- As alterações legislativas previdenciárias própria (IGEPREV) e geral;
- As Resoluções CNJ: R13, R14, R76; R88; R91, R102; R156; R207; R215 (altera a R102);
- As alterações anuais dos normativos que dispõem sobre GEFIP/SEFIP, E-Social, RAIS, DIRF, PIS-PASEP e reajustes de IRPF e Salário Mínimo;
- As alterações previdenciárias própria (IGEPREV) e geral
- Deve ser facilmente adaptável às Resoluções CNJ: R219 e R194.
- Política de Segurança da Secretaria de Informática (SI.02.01)
- Política de Administração de Servidores da Secretaria de Informática (SI.09.01);
- Política de rotina e Validação de Backup (SI.10.01)
- Segurança para o Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (SI-



13.01)

2.14 Requisitos Técnicos:

Esta contratação deverá estar aderente aos seguintes requisitos técnicos:

- Não deve haver restrição ao número de usuários (concomitância ou máquina);
- Permitir cópias de segurança e de restauração de todas os dados armazenados
- Sistema Operacional - Windows (XP, Vista, Server 2003, etc) e subsequentes e Linux RedHat release 4 dependendo da camada.
- Acesso ao Banco de Dados via SQL
- Todas as inclusões/alterações/exclusões ou simples acessos de consulta à base de dados devem ser registrados em log (estação, data, hora, usuário, operação, valor anterior e posterior) a fim de ajudar a auditoria.

2.15 Proposta de modelo a ser utilizado:

Modelo de Ordem de Serviço constante do anexo B.

3 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1 Características Técnicas do produto de software

- a) A aplicação deverá suportar os seguintes navegadores: Microsoft Internet Explorer 10 ou superior e Mozilla Firefox 45 ou superior;
- b) A aplicação deverá ser executada no sistema operacional Red Hat Enterprise Linux release 4, devendo a empresa prover a migração para versões mais atuais;
- c) A aplicação deverá utilizar o sistema de gerenciamento de banco de dados InterSystem Cache 2013, utilizando a plataforma CSP e COS.



3.2 Dinâmica de Execução

3.2.1 Definição das Etapas e Logística da Execução da Contratação:

- a.** A contratada deverá fornecer documentação técnica completa do produto, em língua portuguesa ou inglesa. A documentação poderá ser fornecida em meio impresso ou eletrônico.
- b.** Quaisquer custos decorrentes de quaisquer um dos serviços listados no item 2.6 e prestados de forma presencial, como despesas com deslocamento e alimentação, serão de responsabilidade da contratada.
- c.** A contratada deverá fornecer garantia do produto e de todos os serviços contratados por um período de 12 meses, bem como para atualização de versões dos softwares contratados.
- d.** Durante a vigência do período de garantia serão fornecidas todas as atualizações de versão do software.

3.2.2 Instrumentos Formais de Solicitação de Fornecimento dos Bens/Serviços:

- a.** O início dos serviços será imediato a partir da data de assinatura do contrato.
- b.** A infraestrutura necessária para a prestação dos serviços nas instalações da Contratante, em quantidade e características compatíveis com a demanda, no que se refere a espaço físico, mobiliário, linhas, ramais e centrais telefônicas e recursos computacionais (hardware e software), a serem usados pela Contratada, serão cedidos pela Contratante e desta permanecerão propriedade. Estão excluídos da responsabilidade da Contratante, quaisquer itens de infraestrutura necessários foram de suas instalações.
- c.** Os técnicos da Contratada não poderão efetuar a instalação de softwares auxiliares/complementares que não tenham sido homologados pela



Secretaria de Informática do TJPA.

- d.** Os técnicos da Contratada deverão ter conhecimento e cumprir as normas estabelecidas na Política de Segurança da Informação (PSI) da Contratante.
- e.** Os técnicos da Contratada não deverão, em hipótese nenhuma, produzir laudos técnicos ou emitir opiniões diretamente aos usuários que atendem, naquilo que concerne à obsolescência e/ou inadequação dos equipamentos disponíveis para uso. Tais informações, devem ser passadas apenas ao(s) gestor(es) do contrato, que tomará(ão) as providências factíveis necessárias.
- f.** Todas as informações (dados armazenados em equipamentos, estatísticas, especificações e normas técnicas, etc) geradas no âmbito da execução dos serviços, além de serem sigilosas, são de propriedade exclusiva da Contratante, podendo ser divulgadas apenas mediante autorização expressa da mesma, para fins específicos e previamente declarados. Tais informações, ao final do contrato ou a qualquer tempo, deverão ser completamente repassadas à Contratante, quando solicitado.
- g.** Para fins de garantia do produto, o horário para disponibilização dos serviços solicitados deverá ser de 12h/diárias, cinco vezes por semana (12x5), no horário de 8h às 20h, de segunda à sexta-feira, excluídos os feriados nacionais.
- h.** Os serviços poderão ser realizados de forma remota, utilizando, caso aplicável, ferramentas autorizadas para esta finalidade desde que mediante autorização expressa do TJPA.
- i.** O registro de solicitação de serviços deverá ser feito através de ferramenta informatizada própria via website do fornecedor ou ainda por e-mail ou telefone, onde constarão as seguintes informações: data, hora, descrição da demanda, número da Ordem de Serviço, identificação do solicitante e atendente e deverá estar disponível para consulta do TJPA por todo o período de cobertura contratual para fins de mensuração do serviço. Por critério do TJPA, as solicitações também poderão ser registradas em sistema de informação próprio do TJPA.



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

- a. O registro de solicitação de serviços deverá ser executado por ferramenta própria ao mesmo, tal como disposto na seção 3.2.3.
- b. O acordo de nível de serviço (ANS) para mensuração do fornecimento de suporte técnico será regido pelo disposto a seguir:

ANS PARA ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS			
Prioridade informada	Descrição da prioridade	Início do atendimento	Limite final para atendimento
0	Crítica/Alta	2h	4h
1	Urgente/Média	12h	24h
2	Rotina/Baixa	24h	A ser combinado entre as partes

Descrição dos níveis de atendimento:

- **Prioridade (0)** - Chamados que demandam ação imediata, a mais alta severidade. O profissional deve interromper outras tarefas para atender a esse tipo de alerta. Inclui ocorrência de alto impacto e falha verificada em um componente que ocasione parada total ou parcial das aplicações que dele fizerem uso.
- **Prioridade (1)** - Chamados com notificação de degradação de performance de serviço, podendo culminar com a interrupção do serviço. Inclui ocorrência de médio impacto e falha verificada em uma determinada funcionalidade que impeça a obtenção do resultado esperado, mas a solução permanece funcionando para outras finalidades.
- **Prioridade (2)** - Chamados acerca de tarefas rotineiras e demandas



de manutenção evolutiva. Inclui ocorrência de baixo impacto, sanar dúvidas de utilização ou para resolver problemas de funcionamento de recursos que não ocasionem paradas nas aplicações que deles fazem uso.

Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno (*workaround*), sem prejuízo da solução definitiva apropriada, devendo a contratada nestes casos emitir um relatório de acordo com a periodicidade exigida pelo TJPA, informando sobre a evolução dos trabalhos visando solucionar de forma definitiva o problema registrado para o encerramento do atendimento.

- a) A Contratada deverá atender os serviços exigidos segundo os seguintes indicadores:

Prioridade informada	Indicadores de Serviço	Valor mínimo	Fórmula
0	Crítica/Alta	90%	Número de chamados resolvidos em até 4h/ número total de chamados com ordem de serviço crítica x 100
1	Urgente/Média	80%	e) número de chamados resolvidos em até 24h/ número total de chamados com ordem de serviço urgente x 100
2	Rotina/Baixa	70%	j) número de chamados resolvidos no prazo combinado/ número total de chamados com ordem de serviço de rotina x 100

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

- a. Assim como previsto na seção 3.2.2, o registro de solicitação de serviços deverá ser feito através de ferramenta informatizada própria via website



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, nos termos do item 3.2.3.

3.2.5 Forma de Recebimento Definitivo dos Bens e/ou Serviços Entregues e Pagamento:

- a. Assim como descrito na seção 3.2, existirão bens/serviços a serem entregues:
- b. Os serviços de manutenção adaptativa, corretiva, preventiva, de assistência técnica e de atualização de versões serão cobrados em nota fiscal de serviços, emitida mensalmente, sendo atestado pela Coordenadoria de Aplicações do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do mesmo.
- c. O serviço de manutenção evolutiva será cobrado eventualmente (quando houver necessidade do serviço) em nota fiscal de serviços, sendo atestada pela Coordenadoria de Aplicações do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do mesmo.
- d. O Serviço de geração de folhas de pagamento extraordinárias será cobrado eventualmente (quando houver necessidade do serviço) em nota fiscal de serviços, sendo atestada pela Coordenadoria de Aplicações do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do mesmo.

3.2.6 Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais dos Produtos Gerados:

- a) Os direitos de propriedade intelectual sobre o produto pertencem a empresa OSM – Consultoria e Soluções LTDA 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.

- b)** A Contratada deverá liberar o código fonte do produto para fins de auditoria do TJPA ou no caso de falência da empresa.

3.3 Obrigações da Empresa Contratada

Constituem-se obrigações da Contratada promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, devendo:

- Zelar pela segurança de equipamentos disponibilizados pelo TJ/PA, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.
- Comunicar imediatamente ao(s) gestor(es) do contrato quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades.
- Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da Contratante sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção, dispensa ou demissão dos profissionais sob sua responsabilidade.
- Cumprir todas as solicitações e exigências feitas pelos gestores do contrato, que estejam em plena conformidade com o presente termo de referência.
- Firmar termo de compromisso extensivo a todos os executores dos serviços, em que declare manter sigilo e estar ciente das normas e Políticas de Segurança da Informação (PSI), vigentes no âmbito da Contratante.
- Para efeito de garantia de continuidade dos serviços dependentes do MENTORh, a Contratada deverá disponibilizar cópia dos programas-fonte para o TJPA. Essa cópia deverá ser atualizada pela Contratada sempre que houver mudança no código-fonte do aplicativo.
- O titular da propriedade intelectual do aplicativo, assim como a responsabilidade por sua manutenção, permanece sendo a Contratada.
- No caso de fatos supervenientes durante a vigência do contrato firmado com a Contratada, que venham a descontinuar a comercialização do aplicativo ou o seu suporte técnico, o TJPA fica autorizado a utilizar os programas-fonte, podendo proceder as modificações necessárias à



continuidade dos serviços.

- Em caso de atualização de versão, manter backup da versão anterior e dos dados inseridos no sistema, a fim de resguardar a possibilidade de reversão caso não funcione adequadamente a nova versão.

3.4 Situações que Possam Caracterizar Descumprimento do Contrato:

A falha em atender a ordem de serviço ou seu atendimento em desacordo com o nível de serviço disposto na seção 3.2.3, o que ensejará a aplicação de multas pecuniárias tal como descrito na próxima seção.

3.4.1 Definição dos percentuais de multa a serem aplicados:

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Contratada ficará sujeita ainda às seguintes sanções, assegurada a prévia e ampla defesa em regular processo administrativo, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação:

- a. 0,25% 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 3, tal com disposto na seção 3.2.3.
- b. 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 2, tal com disposto na seção 3.2.3.
- c. 1,0% 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 com disposto na seção 3.2.3.
- d. Advertência por descumprimento de qualquer das obrigações descritas no item 3.3.



4 ANEXOS

- 4.1 *Anexo A - Contrato nº 046/2014/TJPA.*
- 4.2 *Anexo B - Formulário da Ordem de Serviço*



Assinado digitalmente por NERYLENA BARROS DE ASSUNCAO e IGOR PINTO SIMOES.
Documento Nº: 1117048.7237448-6973 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201705676A

ANEXO B
ORDEM DE SERVIÇO Nº ____/(ANO)

Conforme previsto no contrato nº ____/2015, solicitamos providências para viabilização do serviço abaixo discriminado.

Classificação	Crítica	Urgente	Rotina
---------------	---------	---------	--------

Data da Solicitação	
Unidade do TJ/PA demandante com matrícula funcional e nome legível do requisitante	Secretaria de Gestão de Pessoas
Telefone de Contato para maiores informações sobre a demanda	Michel Hansson (3205-3104) Maria Nídia Gomes Domingues (3205-2307) Nerylena Assunção (3205-2252)
Descrição do serviço a ser executado (poderá referenciar anexo em caso de especificação extensa e detalhada)	
Critérios para aceitação do serviço demandado	Que os pontos de função especificados sejam todos homologados pelos gestores.



Observações	
Assinatura do(s) gestor(es) do contrato	



Assinado digitalmente por NERYLENA BARROS DE ASSUNCAO e IGOR PINTO SIMOES.
Documento Nº: 1117048.7237448-6973 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201705676A