



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

**CONTRATO Nº. 076/2018/TJPA CELEBRADO
ENTRE O ESTADO DO PARÁ, POR INTERMÉDIO
DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO
PARÁ E A EMPRESA OSM CONSULTORIA E
SISTEMAS LTDA.**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**, órgão do Poder Judiciário, com sede na Avenida Almirante Barroso nº 3089, bairro do Souza, na cidade de Belém, Estado do Pará, CEP 66.613-710, com inscrição no CNPJ nº 04.567.897/0001-90, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Secretário de Administração, **FRANCISCO DE OLIVEIRA CAMPOS FILHO**, brasileiro, residente e domiciliado em Belém, Capital do Estado do Pará, portador da carteira de identidade nº. 8293120 SSP/PA, inscrito no CPF/MF sob o nº. 141.758.512-91, designado pela Portaria nº. 574/2017-GP, publicada no Diário de Justiça de 02 de fevereiro de 2017 e de outro lado a empresa **OSM CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 88.633.680/0002-02, com sede na SHC/Norte CL QD, 202 Bloco B Salas 208 a 214, nº. 13, Asa Norte, Brasília - DF, CEP 70.832-525, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **GUILHERME KOEBE DE OLIVEIRA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, residente e domiciliado em Brasília/DF, portador da carteira de identidade nº. 2.044.374 SSP/DF e CPF nº. 002.500.921-40, resolvem de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente, referente ao processo PA-PRO-2018/05790 com fundamento em Inexigibilidade de Licitação, bem como na proposta da empresa, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA ORIGEM

O presente Contrato, cuja celebração foi autorizada mediante Inexigibilidade de Licitação nº 067/2018, oriundo do processo PA-PRO-2018/05790, fundamenta-se no art. 25, inciso I, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto a contratação de serviços de assistência técnica, consultoria, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva do Sistema de Gestão de Pessoas – MENTORH, nos termos do Termo de Referência (Anexo I), parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, tendo início em **21 de novembro de 2018** e término em **21 de novembro de 2019**, podendo ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR

O valor estimado mensal, relativo à manutenção preventiva, corretiva, e suporte técnico (sustentação nuclear), importa em **R\$-42.425,60** (quarenta e dois mil, quatrocentos e vinte e cinco reais e sessenta centavos), perfazendo o valor estimado global de **R\$ 509.107,20** (quinhentos e nove mil, cento e sete reais e vinte centavos).

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Para os serviços de manutenção evolutiva e manutenções perfectivas, adaptativas e de interface, o **CONTRATANTE**, poderá solicitar durante a vigência do contrato até 1.200 (um mil e duzentos) pontos de função, onde para cada ponto de função será cobrado o valor de **R\$-700,00** (setecentos reais).

1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor do unitário dos serviços de manutenções corretivas, preventivas e suporte técnico (sustentação periférica) de acordo com a utilização dos pontos de função previstos no parágrafo primeiro, será de **R\$ 6,00** (seis reais).

PARÁGRAFO TERCEIRO: Para os serviços eventuais de consultoria e treinamento o valor da hora será de **R\$ 295,00** (duzentos e noventa e cinco reais)

PARÁGRAFO QUARTO: A contratação dos serviços descritos no parágrafo anterior deverá ser precedida de prévia consulta à Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças, para fins de verificação da existência de disponibilidade orçamentária.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO

As despesas decorrentes deste instrumento correrão por conta da seguinte dotação orçamentária: Programa de trabalho: 02.126.1419.8650; Fonte: 0118; Natureza da Despesa: 339040.

CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REJUSTE

O preço ajustado será certo, definitivo e irrevogável, salvo nas situações definidas nos parágrafos do artigo 57 da Lei de Licitações, em que será aplicado o ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação) – Ministério do Planejamento ou outro específico que venha a substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O pagamento será efetuado de acordo com a Nota Fiscal de Serviços, com prazo não superior a 30 (trinta) dias, após o devido ateste, através de crédito em conta corrente no **BANCO DO BRASIL, agência nº. 0452-9, conta corrente nº. 220.270-0**, mediante a apresentação de fatura emitida pela CONTRATADA em correspondência ao objeto executado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Efetuar o pagamento dos serviços executados, desde que cumpridas todas as formalidades deste contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades detectadas nos serviços executados, objetivando a imediata reparação.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Executar, pela Secretaria de Informática e Secretaria de Gestão de Pessoas, a fiscalização, a medição e o ateste das faturas correspondentes aos serviços contratados, conforme detalhamentos das especificações, constantes no Anexo I – termo de referência, que integra este termo.

PARÁGRAFO QUARTO - Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, nas suas dependências, para execução dos serviços contratados.

PARÁGRAFO QUINTO – cumprir todas as demais obrigações constantes no Anexo I – Termo de Referência;

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- a) executar os serviços, de acordo com o que estabelece o Anexo I – termo de referência;
- b) cumprir todas as orientações do CONTRATANTE, com fiel desempenho das atividades especificadas;
- c) sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização do CONTRATANTE, através dos servidores encarregados de acompanhar a execução dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- d) responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da execução do contrato, inclusive locomoção, seguros de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARÁ
Coordenação de Convênios e Contratos

c) Multa por indisponibilidade do ambiente de acordo com o previsto no item 9.2 do Anexo I – Termo de Referência:

c.1) Multa de 5% sobre o valor mensal do contrato, caso o indicador de disponibilidade (média mensal) do ambiente de produção seja inferior a 95%.

c.2) Multa de 3% sobre o valor do contrato no caso o indicador de disponibilidade do ambiente não atinja a meta de 98% em três meses consecutivos ou em seis intercalados no prazo de um ano.

d) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o TJE/PA, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, perante a autoridade que aplicou a penalidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Em qualquer hipótese de aplicação de sanções administrativas, assegurar-se-á o direito à ampla e prévia defesa;

PARÁGRAFO SEGUNDO – Da aplicação das penalidades, previstas nos itens “a” ao “d”, caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, que será dirigido à autoridade superior por intermédio da que praticou o ato, a qual poderá reconsiderar a sua decisão ou fazer subir o recurso devidamente informados;

PARÁGRAFO TERCEIRO – Da penalidade prevista no item “e” desta Cláusula caberá pedido de reconsideração à autoridade que praticou o ato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência da mesma;

PARÁGRAFO QUARTO – As penalidades previstas nesta cláusula serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

PARÁGRAFO QUINTO – As sanções previstas nas alíneas b e c poderão ser aplicadas conjuntamente com as demais penalidades previstas neste contrato.

PARÁGRAFO SEXTO – As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos dos créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CESSÃO OU DA TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os casos de rescisão contratual, na forma da Lei, serão formalmente motivados nos autos do Processo, assegurado o direito à prévia e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução deste contrato, bem como os casos neles omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54 da Lei nº 8.666/93 combinado com o inciso XII do artigo 55 do mesmo diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, que, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

quaisquer outras que forem devidas, quer em relação a execução dos serviços, quer em relação aos empregados;

e) os serviços serão prestados conforme item 10.2 do Anexo I – Termo de Referência;

f) fornecer os nomes dos empregados e prepostos que atuarão na execução do serviço, para o fim de controle de acesso nas dependências do CONTRATANTE;

g) cumprir todas as demais obrigações constantes no Anexo I – Termo de Referência;

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Na hipótese de ser verificada a impropriedade do serviço, o mesmo será imediatamente rejeitado no todo ou em parte, a critério da Comissão de Fiscalização responsável pelo seu recebimento, sendo o fornecedor notificado a proceder a correção no prazo determinado pela fiscalização

PARÁGRAFO SEGUNDO – Havendo notificação de falhas, será concedido prazo de 08 (oito) dias úteis para a Contratada sanar, o não cumprimento, acarretará mora, cujo atraso será computado desde de o primeiro dia do vencimento do prazo.

PARÁGRAFO QUARTO - Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO QUINTO- Comunicar por escrito, à Administração do CONTRATANTE, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, relatando-as no Livro de Ocorrências, com os danos e circunstâncias julgados necessários ao relato e esclarecimento dos fatos.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

Cabe ao CONTRATANTE a seu critério e através dos servidores: **MICHEL DO NASCIMENTO HANSSON**, da Secretária de Gestão de Pessoas, matrícula: 6054-2, e-mail: michel.hansson@tjpa.jus.br, e **NERYLENA BARROS DE ASSUNÇÃO**, da Secretaria de Informática, matrícula: 7111-0, e-mail: nerylena.assuncao@tjpa.jus.br, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução das obrigações e do desempenho da CONTRATADA, sem prejuízo do dever desta de fiscalizar seus empregados, prepostos ou subordinados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A CONTRATADA declara aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de fiscalização, inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A existência e a atuação da fiscalização do CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA quanto à integridade e à correção da execução das prestações a que se obrigou, suas conseqüências e implicações perante terceiros, próximas ou remotas.

CLÁUSULA DÉCIMA- DAS PENALIDADES

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

a) Advertência;

b) Multa:

b.1) Multa, aplicada sobre o valor do contrato, equivalente a 2% (dois por cento), no caso de execução dos serviços com média mensal de fator de atendimento do nível de serviço inferior a 70% (setenta por cento) em três meses consecutivos ou 6 meses não consecutivos no intervalo de um ano;

b.2) Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a até 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso superior a 30 dias na execução de determinada OS,

b.3) Multa compensatória de 01 a 03% (três por cento) sobre o valor do contrato, pelo descumprimento das demais cláusulas do contrato que acarrete prejuízo à administração.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

critério do CONTRATANTE, se façam necessários, ou a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, §§ 1º e 2º, inciso II, da Lei de nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

O presente contrato será publicado em 10 (dez) dias, contados de sua assinatura, em conformidade com o artigo 28, § 5º da Constituição do Estado do Pará, sendo que o CONTRATANTE providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belém, excluído qualquer outro. Para firmeza e validade do pactuado, o presente termo foi lavrado em 02 (duas) vias de igual teor, segue assinado pelos contraentes.

Belém, 20 de novembro de 2018.

Francisco de Oliveira Campos Filho
Secretário de Administração

Guilherme Koebe de Oliveira
OSM Consultoria e Sistemas Ltda.

Testemunhas:

CPF: 598.039.322-68

CPF: 002.813.162-28



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA v.2. 13/11/2018

1. OBJETO

O Objeto deste Termo de Referência é a contratação de serviço de suporte técnico e manutenção 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.

Tal contratação abrange prestação de serviço tecnicamente qualificado em manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, de interface e perfectiva; atualizações de código-fonte, código-objeto e código-executável; além de documentação e demais atividades de suporte técnico do MENTORH 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, dentro de uma previsão orçamentária anual;
- 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. Evitar alocar mão-de-obra na área de tecnologia para desenvolver uma solução de sistema de gestão de pessoas com a respectiva migração de dados, em detrimento do desenvolvimento de soluções para a área finalística/judiciária;
- d. Instrumentalizar a SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas) a implementar suas políticas de pessoal;
- e. Potencializar a Secretaria de Gestão de Pessoas no que se refere a transparência de todas as informações que consigam mapear a vida funcional de um servidor/magistrado do TJPA.

2.2. Objetivos a Serem Alcançados com a Contratação:

- a. Manutenção continuada de natureza preventiva e corretiva do MENTORh, dentro de uma previsão orçamentária anual assegurando sua vida útil;
- b. Adaptação constante do sistema as novas demandas da área de gestão, assegurando, em especial, a observância das modificações legislativas correlatas a área de pessoal;
- c. Assegurar assistência técnica constante do sistema.

2.3. Benefícios Diretos e Indiretos Resultantes da Contratação:

- a. Possibilidade de 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;
- b. Restabelecimento das atividades dentro dos prazos determinados pelo ANS (Acordo de Nível de Serviço) com o mínimo ou nenhum impacto negativo como indicado no Anexo B;
- c. Possibilidade de automatizar e otimizar cada vez mais as atividades repetitivas dos usuários de forma a elevar sua satisfação e conseqüentemente a visão dos usuários quanto à SGP;
- d. Garantir a integração da solução a outros sistemas do TJPA sempre que se buscar a unicidade do dado cuja responsabilidade cabe a gestão de pessoal, o que, por sua vez, permite uma melhor gerência sobre a informação, bem como maior confiabilidade;
- e. Garantir o armazenamento do máximo de dados históricos possíveis a fim de traçar um "raio x" da vida funcional de um servidor ou de um conjunto de servidores e, por conseguinte, da organização; o que permite monitorar e analisar um maior número de informações (ainda que a análise seja manual) necessárias à tomada de decisões gerenciais e ao bom atendimento ao servidor;
- f. Atender tanto às demandas: de resoluções¹ do CNJ; além de novas ligadas à gestão de pessoal;

¹ Algumas resoluções que são atendidas: R76; R88; R102; R156; R207; R215;R219, etc.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- g. Incremento do sistema com as manutenções evolutivas que permitem o aprimoramento na execução das políticas de gestão de pessoal;
- h. Possibilitar a contratação de manutenções evolutivas a fim de atender as demandas do CNJ relacionadas a gestão de pessoas.

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 alterações posteriores, tal como dispõe o inciso II, do art. 57 da mesma norma legal.

2.5. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico de TI do TJPA:

A contratação está alinhada com o determinado no PETIC (Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) de 2015-2020 em seus itens:

- 3.2.15. "Prover e consolidar a gestão da informação relativa aos servidores do poder judiciário" que visa "assegurar por meio de Sistema informatizado a gestão de todas as informações referentes aos servidores do poder judiciário, de forma a identificar as aptidões e competências pessoais para melhor alocação dos mesmos nas várias áreas de atuação, além de permitir a avaliação da produtividade e estabelecer critérios de recompensa". Note, o sistema deve ser capaz de ser integrado a outros sistemas do TJPA, a fim de, unificando os dados relativos aos servidores e às unidades, facilite a gerência desses recursos e a confiabilidade da informação. Do que se depreende, o sistema deva ser capaz, por exemplo, de ser adaptado às Resoluções nº 219 (Lotação Paradigma) e a nº 192 (Gestão por competências), ambas do CNJ.
- 3.4.1. Do mesmo PDTIC dispõe "Manter Softwares e Hardwares existentes atualizados e com contrato de manutenção ativo" para a área de infraestrutura, por analogia, deve-se salvaguardar as atualizações para versões e releases mais modernos do sistema MentoRH e o atendimento das demandas dos usuários, garantindo a disponibilidade do serviço.

2.6. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do TJPA na área de Gestão de Pessoas:

A contratação está alinhada com o determinado no Plano Estratégico de Gestão de 2017-2019, pois, suas soluções paradigma, por ora, vem atendendo às iniciativas estratégicas do macrodesafio "Melhoria da Gestão de Pessoas":

- a. Item 8.1. "Implantação da Gestão por Competências" objetiva "Identificar as competências exigidas pela instituição e as evidenciadas pelos ocupantes dos cargos e funções, de forma a possibilitar a verificação dos *gaps* de competências para a implementação do modelo de gestão por competências". Para tanto, encontra no módulo "Gestão do Desempenho por Competência" um paradigma desse gerenciamento de competências², ainda não customizado às especificidades do TJPA por conta do atraso no cronograma de mapeamento das competências. Assim, o sistema atende expectativa inicial quanto ao cumprir da Resolução do CNJ nº 192, de 8 de maio de 2014, que, em última instância, seria "impulsionar um modelo de desenvolvimento profissional no Judiciário baseado na gestão por competências".
- b. 8.2 "Padronização de Lotação de Pessoal" visa a implementação de um plano de cumprimento da Resolução nº 219/2016-CNJ (alterada pela Resolução 243/2016), para tanto, faz uso intenso do sistema na extração dos dados para: a) equalizar a divisão de força de trabalho; b) estabelecer um paradigma para lotações semelhantes, dimensionando uma estrutura funcional de base e c) implementar políticas de remuneração, valorização, incentivo e reconhecimento a servidores que permanecerem em determinadas comarcas. Além dessa extração, o sistema permite armazenar grande carga de arquivos documentais, atendendo mais uma das necessidades desse item "assentamento digital do acervo físico dos servidores e magistrados ativos".
- c. 8.5 "implementação de programas de atenção à saúde e qualidade de vida", especialmente no que concerne

² Cadastro de conhecimentos, habilidades e atitudes por cargo e lotação, matriz entre eles, *gaps*, mapeamento de competências, avaliação funcional, relatórios, etc.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

ao subitem 8.5.2. "Aperfeiçoar os sistemas tecnológicos da área de saúde". Em seu item "Assistência Médica" o sistema permite monitorar afastamentos médicos e extrair dados para determinar os principais riscos de adoecimento de magistrados e servidores (Índice de absentismo, índice de comparecimento aos exames periódicos), permitindo uma gestão da informação da saúde voltada ao monitoramento, correlacionando os principais afastamentos (férias, licenças e afastamentos médicos ou não) às atividades que o cargo e/ou a lotação desenvolvem.

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

A CONTRATANTE pode demandar serviços de manutenções, de suportes técnicos e de sustentações nuclear e periférica nos volumes estimados na tabela 01.

Essa tabela estabelece que 1200 (mil e duzentos) pontos de função podem vir a ser gastos entre manutenções evolutivas (quantificados segundo a metodologia análise de ponto de função) ou em adaptativas e de interface (quantificadas segundo a somatória das "frações de ponto de função" atribuídas a cada atividade da tabela 5); neste caso, limita-se a 30% daquela quantidade, resultando em 360 pontos.

A mesma tabela assegura que os serviços de suporte e manutenção preventiva/corretiva/legal, ou, simplesmente serviço de sustentação nuclear tem preço unitário mensal a ser pago em regime de empreitada de acordo com os resultados dos indicadores do Acordo de Nivel de Serviço (anexo B).

Por fim, garante que os serviços de suporte e manutenção preventiva/corretiva, ou, serviço de sustentação periférica tem preço determinado pela quantidade de pontos de função acrescidos ao sistema no ano anterior nas manutenções evolutivas. Assim, caso a contratação demande 1.200 (mil e duzentos) pontos de função de manutenções evolutivas, essa quantidade será convertida — na prorrogação/contratação seguinte — na quantidade de pontos mensalmente sustentados perifericamente.

Tabela 1 - Listagem do quantitativo de serviços a serem prestados

Item	Descrição do Item	Qtde	Unid	Período	Precificação
1	Manutenções Corretivas, preventivas e suporte técnico (Sustentação nuclear)	Tamanho atual da solução	-	Mensal	(Preço unitário * índice de reajuste anual) + 12
2	Manutenções evolutivas	1.200	PF	Anual	Modelo baseado na Análise de Ponto de Função
3	Manutenções perfectivas, adaptativas e de interface		PFF	Anual	Quantidade de Ponto de Função Fracionado (PFF) estabelecido na Tabela5 * valor do PF
4	Manutenções Corretivas, preventivas e suporte técnico (Sustentação periférica)	De acordo com o utilizado no item 2	PSP	Mensal	<ul style="list-style-type: none">Sob garantia na contratação em que foi realizada a evolutiva.Na prorrogação/contratação seguinte, modelo de precificação de crescimento do software: $Qtde_PSP * valor_PSP$

Para a identificação do status atual da aplicação com relação ao seu tamanho funcional, leva-se em consideração os módulos apresentados na tabela 2, posto que já utilizados pelo TJPA. Desta forma, a sustentação de tais módulos e as manutenções realizadas nestes módulos correspondem a manutenções corretivas, preventivas e de sustentação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Tabela 2- Inventário dos Módulos do Sistema

ITEM	ÁREA INTERNA
1	Administração
2	Assistência Médica
3	Banco de Talentos
4	Dados Funcionais
5	Estágio Probatório
6	Folha de Pagamento
7	Ferramentas
8	Frequência
9	Gestão do Desempenho por Competência
10	Legislação
11	Registro Funcional
12	Relatórios
13	Tempo Serviço
14	Treinamento e Capacitação
15	Planejamento Estratégico
16	Tabelas Básicas e Cadastrais
17	Tabelas Salariais e Financeiras
PORTAL DO SERVIDOR	
18	Servidor – Pessoal
19	Servidor – Funcional
20	Servidor – Frequência
21	Servidor – Financeiro
22	Gestor – Férias
23	Gestor – Ponto Eletrônico
24	Gestor – Servidores
25	Gestor – Avaliação Funcional
26	Gestor – Concurso de Remoção
PORTAL INSCRIÇÕES	
27	Banco de Talentos
28	Banco de Permuta
29	Diárias
30	Quaisquer módulos dentro da estimativa de 1200 PF anuais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

2.8. Análise de Mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação:

Considerando os aspectos abaixo relacionados, recomenda-se a continuidade da utilização do sistema atual de gestão de pessoas, o que restaria prejudicada a análise de outros produtos disponíveis no mercado:

- a. 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. Desde 2009, o TJPA contrata anualmente suas manutenções e suporte técnico, a fim de garantir a continuidade dos serviços;
- b. Como sofreu várias modificações evolutivas e adaptativas, pode-se inferir que atualmente ela se adequa melhor às necessidades específicas do TJPA;
- c. 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;
- d. 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 e neste registro assegura que o código fonte se torna de propriedade intelectual da empresa até 08/06/2021.
- e. Neste caso, cabe a Administração contratar a empresa OSM Consultoria e Sistemas Ltda., que é a única proprietária do MENTORh, por inexigibilidade de licitação.

2.9. Natureza do Objeto:

O MENTORh é um software orientado para atender a área de gestão de pessoas em órgãos e em empresas públicas, desenvolvido sob a plataforma da linguagem COS (Cache Object Script) a qual trabalha tanto com objetos para o desenvolvimento de aplicações de negócio complexas quanto com o uso compulsório do sistema de gerenciamento de banco de dados, Cachê.

Trata-se de software de código não aberto, com registro no INPI em 31/07/2001 sob o número 81.062.204 que lhe assegura propriedade intelectual até 08/06/2021.

2.10. Parcelamento dos Itens que Compõem a Solução de TIC:

O art. 15, IV da Lei 8.666/93 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 9.609/98. 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:

Considerando que o MENTORh 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. Além disso, considerando que a empresa OSM detém a propriedade intelectual do sistema, a forma de contratação indicada é a de inexigibilidade de licitação consubstanciando-se no art. 25, I, da Lei 8666/93.

2.12. Impacto Ambiental:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Esta contratação não gera qualquer tipo de impacto adicional no meio ambiente, uma vez que se trata apenas de atualização e suporte de sistema de software existente.

2.13. Conformidade Técnica e Legal do Objeto:

Esta contratação deverá estar aderente aos seguintes documentos legais:

- As normas previstas na Constituição Federal e Estadual;
- Os regimes jurídicos da Lei 5.810/94 (RJU-PA), LC nº 35/79 (LOMAN) e demais legislações correlatas aplicáveis aos magistrados e servidores do Estado do Pará;
- As alterações legislativas previdenciárias do regime próprio, representada pela LC nº 39/02 e demais alterações posteriores (IGEPREV), bem como as previstas no regime geral, previstas na Lei nº 8.213/91 (RGPS) e demais alterações posteriores, bem como as demais aplicáveis;
- As Resoluções CNJ: R13, R14, R76; R88; R91, R102; R156; R207;
- As alterações anuais dos normativos que dispõem sobre GEFIPSEFIP, E-Social, RAIS, DIRF, PIS-PASEP, IRPF e Salário Mínimo;
- 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);
- Bem como, todas as legislações pertinentes ao modelo negocial abrangidas pelo sistema.

2.14. Requisitos Técnicos:

Esta contratação deverá estar aderente aos seguintes requisitos técnicos constantes no Anexo A - Ambiente operacional da área do MENTORH no TJPA, cujo resumo, encontra-se abaixo:

- Não deve haver restrição ao número de usuários (concomitância ou máquina);
- Permitir cópias de segurança e de restauração de todos os dados armazenados;
- Sistema Operacional - Windows (XP, Vista, W8, W10, 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 antigo e novo) a fim de facilitar a auditoria.

2.15. Proposta de modelo a ser utilizado:

Modelo de Ordem de Serviço constante do Anexo C.

3. DA TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem contratados estão caracterizados a seguir:

- **Serviços de Manutenção:** compreendem intervenções no sistema como projetos de melhoria, correções, manutenções perfectivas e de interface solicitadas pelo CONTRATANTE. Referem-se ao desenvolvimento de novos módulos e à manutenção dos existentes;
- **Serviços de Suporte Tecnológico:** correspondem aos atendimentos técnicos e de suporte operacional às manutenções perfectivas, às manutenções corretivas, resoluções de incidentes; além de análises de impacto das manutenções dos itens 3.1.1 ao 3.1.3 a serem implantadas.

3.1. Definição dos serviços de manutenção de sistemas

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

3.1.1. Manutenção perfectiva



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Classificada como uma das manutenções preventivas de software, visa a correção de erros ou más funções latentes em quaisquer componentes do sistema, detectadas antes da ocorrência da falha³, seja pelo TJPA ou pela CONTRATADA que, neste caso, precisa notificar a CONTRATANTE.

São atividades relacionadas à manutenibilidade, à performance, à usabilidade, à documentação do sistema; cuja identificação ainda não gerou um mau funcionamento, mas, já mostra indícios dos locais onde a CONTRATADA deve atuar.

Exemplo seria uma perfeição de usabilidade quando uma legislação atendida pelo sistema é modificada e isso atinge uma das regras de negócios ainda sob garantia o que impede o tratamento como manutenção evolutiva, haja vista impactará na funcionalidade, mas manterá o tamanho de seus pontos de função por conta da garantia de continuidade de operação do sistema imposta pelo contrato.

Depreende-se que manutenções perfectivas podem ser manutenções legais, desde que seja uma derivação normal do escopo contratado, ou seja, uma adesão de suas funcionalidades a um cenário normativo determinado por leis ou regras definidas pelo governo e/ou órgãos reguladores.

Desta forma, a aderência das regras de negócio do sistema a tais legislações implica *no update/upgrade* do mesmo, sempre que tal cenário for modificado, como estabelece a alínea "b" do item 2.2 deste termo de referência.

Por conseguinte, a base de referência do sistema permite tanto uma comparação para identificar as funcionalidades a serem "aperfeiçoadas", como aquelas que serão "evoluidas"; posto que as primeiras estarão sob garantia contratual e por isso não podem ter seus pontos de função de alteração/exclusão valorados; enquanto as segundas, terão seus pontos incluídos e precificados.

3.1.1.1. Reclassificação de manutenções legais

- a) Quando a inconformidade latente tornar-se um erro perceptível para o usuário, a manutenção perfectiva será reclassificada para manutenção corretiva ou incidente.
- b) Quando a manutenção perfectiva legal extrapolar as funcionalidades existentes no escopo, a manutenção perfectiva será reclassificada para manutenção evolutiva.
- c) As alterações funcionais provenientes de normas internas ou de legislação específica da CONTRATANTE serão reclassificadas como manutenção evolutiva.
- d) Quando a manutenção perfectiva legal resultar em nova funcionalidade — o que pressupõe não seja substituta legal de nenhuma outra —, será reclassificada como manutenção evolutiva;
- e) Quando a manutenção perfectiva legal resultar em novo relatório — o que pressupõe não seja substituto legal de nenhum outro —, será reclassificada como manutenção evolutiva;

3.1.2. Manutenção corretiva

A manutenção corretiva de que trata este Termo de Referência corresponde à classificação segundo o IEEE⁴ (ISO/IEC 14764:2006) para o qual, a manutenção corretiva objetiva a identificação, diagnóstico e correção de erros, bugs, inconsistências e/ou más funções apresentadas em quaisquer componentes do sistema. Optou-se pelo conceito do IEEE, pois, abrange as manutenções emergenciais ou soluções de contorno.

A manutenção corretiva é reativa, buscando o retorno do sistema ao funcionamento esperado dentro do comportamento requisitado.

O ISO/IEC 14764:2006 estabelece que deve haver uma separação das solicitações corretivas por prioridade, possibilitando atuações diferentes quando a manutenção corretiva classificar-se como emergencial⁵ — aqui chamada de "solução de contorno" — e quando a manutenção for programada ou não emergencial.

³ CPM 4.3.1.. 2010. p.38. ou p. 6 da Parte 1.

⁴ Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função p. 05 do capítulo 3 (pág. 37). (ISO/IEC 14764:2006 Software engineering – Software life cycle processes – Maintenance, definition 3.1)

⁵ http://homepages.dcc.ufmg.br/~mtov/diss/2011_gladston.pdf

7



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Assim, uma manutenção corretiva emergencial nada mais é que uma solução de contorno para falhas descobertas diariamente, cuja pretensão é apenas restabelecer a funcionalidade; enquanto que, a manutenção corretiva não emergencial, tratando a raiz do problema para que ele não volte a se repetir e guardando o histórico de anomalias a ser consultado sempre que um incidente parecido acontecer.

“Assim, não se remunera manutenção corretiva em um contrato de pontos de função. Considerando que a correção é de defeitos resultantes de serviços previamente executados pelo fornecedor, o cliente já o remunerou para que o serviço fosse feito corretamente. Além disso a que se considerar que parte das manutenções corretivas adicionam novos defeitos ao software.”⁶

Toda manutenção corretiva emergencial ou “não emergencial” será custeada exclusivamente pela CONTRATADA como dispõem os artigos⁷ 7º e 8º da Lei 9.609; o art. 23º da Lei nº 7.232/1984 (Lei Política Nacional de Informática) que estabelece a obrigatoriedade da garantia de qualidade de serviços de TI, a custo de seus produtores; o art. 20º do Código de Defesa do Consumidor e o art. 69 da Lei 8.666/93¹¹.

Por tudo isso, se tal funcionalidade encontra-se indisponível ou comportando-se de forma diferente daquela garantida ou daquela estabelecida por seus requisitos contratados, a mesma será inscrita como manutenção “emergencial” ou “não emergencial” (solução de contorno ou manutenção corretiva) nos termos dispostos no item 1 do anexo B (Acordo do Nível de Serviço).

3.1.3. Manutenção Adaptativa

Atividade que modifica o software para que ele tenha uma interface adequada com o ambiente mutante, decorrente das inovações tecnológicas.

Como sistemas têm uma vida mais longa que os ambientes para os quais foram desenvolvidos, este tipo de manutenção assegura a continuidade da aplicação em um ambiente alterado ou em alteração, isto é, busca “prover as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de software tem que operar [...] tais mudanças precisam ser realizadas para manter o produto atualizado em relação ao ambiente em alteração”¹².

Tais intervenções sempre envolvem mudanças em requisitos de qualidade ou técnicos da aplicação, isto é, requisitos não-funcionais¹³. Assim, ainda que não implique em mudança do tamanho

⁶ VAZQUEZ. 2013. P.218

⁷ “DAS GARANTIAS AOS USUÁRIOS DE PROGRAMA DE COMPUTADOR. “Art. 7º O contrato de licença de uso de programa de computador, o documento fiscal correspondente, os suportes físicos do programa ou as respectivas embalagens deverão consignar, de forma facilmente legível pelo usuário, o prazo de validade técnica da versão comercializada” (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9609.htm)

⁸ “DAS GARANTIAS AOS USUÁRIOS DE PROGRAMA DE COMPUTADOR. “Art. 8º Aquele que comercializar programa de computador, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigado, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações. Parágrafo único. A obrigação persistirá no caso de retirada de circulação comercial do programa de computador durante o prazo de validade, salvo justa indenização de eventuais prejuízos causados a terceiros.” (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9609.htm)

⁹ Art. 23. Os produtores de bens e serviços de informática garantirão aos usuários a qualidade técnica adequada desses bens e serviços, competindo-lhes, com exclusividade, o ônus da prova dessa qualidade. (Lei nº 7.232/1984

¹⁰ Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tomem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, [...] § 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade

¹¹ Art. 69. O contratado é obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios.

¹² Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função p. 05 do capítulo 3 (pág. 37). (ISO/IEC 14764:2006 Software engineering – Software life cycle processes – Maintenance, definition 3.1)

¹³ Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função pág. 5 do capítulo 3 (pág. 37). “manutenção adaptativa - modificação de um produto de software, executada após a entrega, a fim de manter o mesmo utilizável em um ambiente alterado ou em alteração. NOTA A manutenção adaptativa provê as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de software tem que operar. Tais mudanças são aquelas que precisam ser realizadas para manter o produto atualizado em relação ao ambiente em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

funcional do sistema, tal atividade deve ser remunerada ainda que sob outra métrica; nesse caso, como estabelecido na tabela 5, de atividades adaptativas encontrada no item 6.2.1.

3.1.4. Manutenção evolutiva

É chamada pelo CPM 4.3.1 de "Projeto de Melhoria Funcional"¹⁴, o qual considera o incremento do sistema¹⁵, seja por inclusão, exclusão ou modificação de seus requisitos funcionais. Entretanto, só serão consideradas manutenções evolutivas aquelas evoluções demandadas pelo TJPA através de Ordem de Serviço que possui o seu modelo definido no anexo C, dentro do prazo e qualidade estabelecidos no acordo de nível de Serviço indicado no anexo B.

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

3.1.5. Manutenção de Interface

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

Diante disso, intervenções no sistema que busquem apenas melhorar sua aparência no que tange a mensagens para evitar erros; ao feedback sobre as ações dos usuários em telas de contagem de tempo ou àquelas em que tomadas de decisão, enfim que permita ao usuário maior independência, são manutenções que não interferem no tamanho ou escopo da funcionalidade, mas, que ainda assim são necessárias à CONTRATANTE demandar para o conforto/produzividade do usuário; razão pela qual consta no Termo de Referência como forma de não confundir essa melhoria com um projeto de melhoria evolutivo ou com um melhoria latente da manutenção perfectiva

Por se tratar de melhoria não evolutiva, esse tipo de manutenção não utiliza a metodologia do cálculo de pontos de função, apenas emprega o valor desse como referência na apuração do montante do serviço, como estabelecido na tabela 5.

3.1.5.1. Reclassificação de Manutenções de Interface

O somatório dos itens constantes na Tabela 5 (item 6.2.1) não pode ultrapassar 30% (trinta) do valor da transação da qual fazem parte, pois, dessa forma, configuraria nova funcionalidade, sendo reclassificada como manutenção evolutiva.

3.2. Definição dos serviços de atendimento e suporte ao usuário

Os serviços técnicos especializados são aqueles ocasionais que não mudam diretamente o tamanho funcional do sistema, pois não se caracterizam como melhoria. Entretanto, alguns desses serviços — os chamados serviços de sustentação — influenciam indiretamente no tamanho do sistema quando uma de suas funcionalidades deixa de operar total ou parcialmente dentro do esperado pelo contrato.

Quando isso acontece, chamamos de incidente, mas, ao longo do diagnóstico e investigação das causas originais acabam se tornando manutenções corretivas, perfectivas ou mesmo adaptativas.

Os incidentes são os eventos corriqueiros que impossibilitam a disponibilidade de uma aplicação no seu estado normal de operação, durante 24h por dia, sete dias por semana. Desta forma, como nenhum sistema consegue manter-se ilimitadamente sem que algum imprevisto aconteça, os contratos de TI devem prever "chamados de sustentação", isto é, chamados que retornam o sistema/a funcionalidade ao seu estado normal o mais rapidamente possível.

alteração. Por exemplo, o sistema operacional precisa sofrer um "upgrade" e algumas mudanças precisam ser efetuadas para acomodar o novo sistema operacional. [ISO/IEC 14764:2006 Software engineering – Software life cycle processes – Maintenance, definition 3.1]"

¹⁴Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função pág. 6 do capítulo 1- FSM (pág. 38).

¹⁵Roteiro de Métricas de Software do SISP 2.0. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2012. p.11.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Por outro lado, após o retorno operacional do serviço, todo incidente deve ser investigado para que um diagnóstico possa afirmar que o mesmo foi realmente eventual e não se tomará um problema de natureza definitiva, adaptativa ou pior ainda, corretiva. Isto é, tratamento de um problema previne que novos incidentes/interrupções semelhantes venham a acontecer, porque o problema e erros serão conhecidos.

Abaixo, os tipos de serviços que serão considerados como serviços de sustentação ou serviços de atendimento e de suporte, seja ele especializado ou não:

- a) **Restabelecimento do nível do serviço (solução de contorno):** qualquer solução que devolva ao usuário a disponibilidade do sistema dentro do nível esperado (de qualidade, de eficiência e de prazo);
- b) **Investigação de incidentes e diagnósticos de causa:** procura por explicações para as anomalias comportamentais apresentadas pelo sistema a fim de chegar a um veredito sobre a causa. A análise dessa causa confrontada com o histórico de anomalias e com os requisitos estabelecidos pelo contrato permitem detectar a natureza do problema e sua causa raiz;
- c) **Manutenções corretivas (tratamento da causa raiz/solução definitiva):** toda manutenção corretiva não emergencial que trata a raiz do problema para que ele não volte a se repetir, razão pela qual deve ser mantida em uma base de conhecimento, a ser consultada sempre que um incidente parecido acontecer;
- d) **Atendimentos "help desk":** serviço voltado a dirimir dúvida do usuário quanto à operacionalização do sistema;

Assim, as manutenções de qualquer natureza, exceto evolutiva, constante do item 3.1. que contribuem para a resolução de um incidente ou problema serão considerados serviços de suporte ao usuário ou sustentação do serviço.

3.2.1. Análise de Impacto dos Serviços de Atendimento e Suporte

Sempre que um chamado de sustentação ultrapassa a barreira de simples incidentes, é necessário haver um dimensionamento do grau de influência da solução encontrada sobre o serviço em andamento, pois, o resultado desse diagnóstico gera um parecer técnico que assegura ou refuta a viabilidade de implementação de tal solução, haja vista, demonstra possíveis vulnerabilidades funcionais e/ou outros riscos de mau funcionamento ou até mesmo de continuidade dos negócios, da segurança e da qualidade da informação.

4. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

Segundo o CPM¹⁶ (Counting Practices Manual - Manual de Práticas de Contagem), cada produto contém três dimensões:

- tamanho funcional,
- tamanho técnico e
- tamanho de qualidade.

A primeira, por tratar de funcionalidades do sistema, pode ser medida em Pontos de Função; enquanto as duas últimas, por se referirem a requisitos não funcionais (Ex: plataforma, eficiência, usabilidade, portabilidade, padronização, linguagem ou ambiente técnico¹⁷) devem ser submetidas, neste termo, a uma alternativa para medição que é Ponto de Função de Suporte, que nada mais é que uma fração do Ponto de função (PFF).

A mensuração, em última instância, representará o fator de conversão para pagamento da CONTRATADA quando da ocorrência de tais manutenções, razão pela qual, as unidades de mensuração de todos os itens encontram-se a seguir.

Os serviços de TI comumente contratados pela APF podem ser

¹⁶ Manual de Práticas de Contagem 4.3. p. viii, referindo-se ao documento "A Framework for Functional Sizing", IFPUG, Setembro de 2003.

¹⁷ Manual de Práticas de Contagem 4.3. Parte 2. Capítulo 1. p. 4.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

adequadamente mensurados, seja por unidades de medida de tamanho (e.g. pontos de função em desenvolvimento de software) ou por indicadores de nível de serviço (mais utilizados para serviços de suporte a banco de dados e rede de computadores, entre outros).¹⁸

Da recomendação da Nota Técnica nº 06/2010 revista em 2015 acima, depreende-se que a empresa deverá ser paga pelo serviço efetivamente entregue dentro dos níveis de serviços acordados, diante disso, seguem abaixo as mensurações de cada serviço.

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

A CONTRATANTE não adota a abordagem Multiple Media, ou Roteiro de Métricas de Software do SISP ou qualquer diretriz adicional do mercado, sendo o Guia de Orientações de Métricas, documento integrante da metodologia de desenvolvimento de sistemas atualmente utilizada pela CONTRATANTE, o único meio de apropriação, esclarecimento e exemplificação das regras de APF.

4.1. Mensuração dos serviços de manutenção de sistemas

A contratação dos serviços de manutenção a serem executados no MentoRH será mensurada em conformidade com o conceito de Análise de Pontos de Função (APF).

O Ponto de função (PF) é uma métrica que dimensiona o tamanho funcional de um software ou de um projeto de desenvolvimento e de melhoria de software, considerando-se apenas a funcionalidade solicitada e recebida sob a ótica dos usuários, independente da solução tecnológica empregada. Essa medida é regulamentada pelo IFPUG¹⁹ e recomendada pelos acórdãos²⁰ do TCU e pela Instrução Normativa SLTI nº 4, de 12 de novembro de 2010.

Neste Termo, o emprego da Análise de Pontos de Função (APF) — o método que utiliza a métrica acima — visa acompanhar o ciclo da funcionalidade:

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

4.2. Mensuração dos serviços de sustentação e suporte técnico

Como visto no item 3, tanto as manutenções corretiva e perfectiva quanto a manutenção adaptativa não contribuem para o tamanho funcional do projeto de melhoria, entretanto, como são consideradas manutenções essenciais para a prestação continuada do serviço, acórdão 1.647/2010²¹ do TCU determinou que os contratos buscassem formas de remunerar algumas atividades em complementação ao CPM.

Tal acórdão considerou como falho/deficiente o contrato quando: a) não estabelece regras complementares para aquelas situações em que APF (Análise de Ponto de Função) não se aplica²²; b) é omissivo

¹⁸ Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU – versão 1.3. Brasília, 2015. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. p.04.

¹⁹ International Function Point Users Group (IFPUG), organização internacional sem fins lucrativos sediada nos Estados Unidos da América, publica o CPM — Counting Practices Manual (Manual de Práticas de Contagem)—, que estabelece os padrões para o cálculo dos pontos de função (www.ifpug.org). O método do IFPUG foi oficializado através do padrão internacional ISO/IEC 20926 de 2002.

²⁰ Acórdão nº 2.048/2006 – Plenário; Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário e na Súmula - TCU 269/2012 e acórdão 1.647/2010 do TCU

²¹ Acórdão 1.647/2010 (TC-012.538/2009-1).

²² item 4.2.3. do acórdão 1.647/2010 do TCU



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

quanto à política de remuneração de requisitos não funcionais²³ ou c) não especifica complementações ao CPM²⁴.

Diante desse normativo, as manutenções adaptativa e perfectiva (enquanto usabilidade de interface usuário/sistema, chamada neste termo de referência de manutenção de Interface) que tiverem sido demandadas pelo CONTRATANTE deverão empregar a métrica que consiste na proporcionalidade do Ponto de Função.

Essa métrica estabelece um valor predeterminado (quantidade de PF) para uma atividade conhecida, justamente porque o esforço empregado para tal tarefa é relativamente igual em qualquer plataforma, pois, baseia-se no pressuposto de que as equipes empregadas são formadas por profissionais e/ou especialistas adequados à tarefa.

Assim, se a execução de um serviço não medido por APF tem complexidade conhecida e o mesmo é corriqueiro para o CONTRATANTE, ele deverá constar na tabela 5, item 6.2.1 a fim de quantificar a remuneração da CONTRATADA por tal prestação.

Essa unidade de medida foi escolhida porque já é praticada pelo TJPA em outros contratos de engenharia de software e atende bem à realidade negocial deste tribunal. Para além disso, está em conformidade com a Súmula - TCU 269/2012²⁵:

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

Os demais serviços técnicos que não constam na tabela — chamados de serviços de sustentação — não poderão ser medidos por disponibilidade, conforme determinação do TCU.

“Entendimento I. Os gestores públicos de TI devem planejar suas contratações de modo que os pagamentos pelo serviço prestado sejam realizados em função de resultados verificáveis apresentados pelo fornecedor, mensurados, sempre que possível, por unidades quantitativas, sendo juridicamente inviável a previsão de remuneração em função do mero esforço ou da disponibilidade da empresa contratada”²⁶.

De modo geral, os indicadores se destinam a medir o alcance de determinada meta de serviço, tais como o cumprimento de prazos e o atendimento ao nível de conformidade do serviço prestado em relação às especificações feitas no termo de referência. Também servem para indicar se a quantidade de serviço estabelecida no contrato está sendo entregue pelo fornecedor. Nesse caso, é importante que os indicadores sejam formulados em conjunto com a utilização de métricas de tamanho/quantidade, a fim de se avaliar a produtividade do fornecedor²⁷.

²³ item 4.2.8.1. do acórdão 1.647/2010 do TCU

²⁴ Item 4.2.6. do acórdão 1.647/2010 do TCU

²⁵ http://www.tcu.gov.br/Consultas/Juris/Docs/Judoc/Acord/20150317/AC_0509_07_15_P.doc.

²⁶ Nota Técnica 6/2010 - Sefi/TCU – versão 1.3. Brasília, 2015. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. p.03-04.

²⁷ Nota Técnica 6/2010 - Sefi/TCU – versão 1.3. Brasília, 2015. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. p.08.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

5. DOS MODELOS DE PRECIFICAÇÃO

Segundo Vazquez²⁸, o preço do ponto de função varia de acordo com o trabalho requerido para a sua construção. Desta forma, o ponto de função da manutenção evolutiva que é construído sobre todas as fases do desenvolvimento da funcionalidade tem um valor muito maior que o ponto de função de sustentação que apenas mantém a funcionalidade operacional sem que ocorra erro.

O IFPUG refuta o pensamento "do preço fixo global", instituição na qual se baseia as contratações do MENTORH desde 2008, pois, aboliu a prática de aditar um fator de correção na medição funcional, chamada de fator de ajuste que variava até trinta e cinco por cento no tamanho funcional original de acordo com os requisitos não funcionais²⁹

[...] forma empregada pela Administração Pública Federal para contratar os referidos serviços consiste na definição de mecanismos de gestão contratual que possibilitem a mensuração dos resultados efetivamente produzidos pela empresa contratada. Esse tipo de contratação permite que a organização pública contratante somente efetue pagamentos ao fornecedor em função da apresentação de resultados [...] deve planejar suas contratações em aderência ao paradigma de pagamento por resultados, sob pena de contrariar o princípio constitucional da eficiência insculpido no caput do art. 37 da Carta Magna³⁰.

Entendimento III. Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à APF remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF³¹.

Diante disso, faz-se necessário adotar modelos de precificação como "normativos que estabelecem as regras de precificação e de faturamento a serem usadas em um contrato de desenvolvimento de software"³², haja vista, o modelo baseado em negociação não se adequa mais nem à customização de software nem à sua sustentação, justamente porque leva em consideração estimativa de crescimento e horas trabalhadas, modelos rechaçados pelo TCU, pois, corre o risco de ferir o princípio da economicidade na administração pública, razão pela qual, os modelos usados neste termo de referência são os listados abaixo:

5.1. Modelo de Precificação por Ponto de Função:

Esse modelo é o que melhor atende às necessidades de customização do MentoRH no TJPA, primeiramente porque já vem sendo aplicado e segundo porque, não sendo o sistema de propriedade do CONTRATANTE, não haveria como o mesmo determinar todos os impactos que tais evoluções poderão causar no sistema, justamente o que a técnica prega, independente da linguagem, da plataforma, de qualquer infraestrutura, o que se contrata é medido e pago pelo que o usuário consegue enxergar.

Segundo Aguiar, o preço é determinado pela simples multiplicação entre ponto de função e seu valor:

"Atribui um preço de Ponto de Função para cada tipo projeto. Cada novo desenvolvimento é dimensionado em Pontos de Função, onde o Ponto de Função é multiplicado pelo preço correspondente resultando no montante a ser pago ao desenvolvedor"³³.

²⁸ Vazquez, Carlos Eduardo. Análise de Pontos de Função: medição, estimativa e gerenciamento de projetos de software. 8 ed. São Paulo, Érica, 2008. p.191

²⁹ <https://www.devmedia.com.br/ifpug-snap-medindo-requisitos-nao-funcionais/30204>

³⁰ Nota Técnica 6/2010 - Sefi/TCU – versão 1.3. Brasília, 2015. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. p.03-04.

³¹ Nota Técnica 6/2010 - Sefi/TCU – versão 1.3. Brasília, 2015. Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. p.12.

³² Aguiar, Mauricio. When Metrics Mean Business. IFPUG MetricViews. Volume 11. August 2017 .pag.7. [http://www.ifpug.org/Metric%20Views/MetricViews30thAnniversary\(September2017\).pdf](http://www.ifpug.org/Metric%20Views/MetricViews30thAnniversary(September2017).pdf) (tradução livre)

³³ Aguiar, Mauricio. When Metrics Mean Business. IFPUG MetricViews. Volume 11. August 2017 .pag.7. [http://www.ifpug.org/Metric%20Views/MetricViews30thAnniversary\(September2017\).pdf](http://www.ifpug.org/Metric%20Views/MetricViews30thAnniversary(September2017).pdf) (tradução livre)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

5.2. Modelo de Precificação de crescimento do software quando sustentado/suportado:

Considerando a recomendação do TCU para que o valor de um ponto de função apresente valores diferentes baseado na quantidade de etapas de ciclo de vida do software que o ponto atravessa e, conseqüentemente, o padrão de esforço empregado para o mesmo, o modelo de precificação da CONTRATANTE adotará o que chamaremos de ponto de sustentação periférico.

O ponto de sustentação periférico nada mais é que um ponto de função demandado pela CONTRATANTE em um contrato e transformado em ponto de sustentação na prorrogação deste contrato ou na contratação seguinte.

Analogamente, ao modelo de ponto de função, o preço é determinado pela simples multiplicação entre a quantidade de pontos de sustentação periféricos e seu valor. Este valor — ao contrário do valor ponto de função que se encerra no momento do cálculo para pagamento — deverá constar da proposta comercial da empresa com periodicidade definida, se mensal ou anual.

Exemplo: em 2019, desenvolvem-se 100 pontos. O serviço mensal de suporte dessa manutenção evolutiva de inclusão terá o valor de $Qtde_PSP * valorMensal_PSP = 100 * R\$ 6,00 = R\$ 600,00$ que será acrescido nas faturas mensais, a contar da próxima prorrogação do ajuste atual ou da formulação de um novo contrato.

A partir de então, o valor desse ponto de sustentação, assim como o ponto de função, sofrerá apenas reajuste do índice contratual. E o serviço a eles associados será chamado de suporte de sustentação periférico para diferenciar da parcela de manutenção e suporte da parte nuclear do MentoRh que já está estabilizada e amadurecida; devendo, inclusive, ser discriminado na nota fiscal.

5.3. Modelo de Precificação do suporte e manutenção:

Corresponde a um valor fixo que sofre reajuste de índice anualmente, devendo ser fracionado em 12 parcelas.

6. DA CONTAGEM POR TIPO DE SERVIÇO

A mensuração dos serviços de manutenção e de sustentação sempre que possível ocorrerá pela metodologia de Análise de Pontos de Função (APF) considerando disposições no CPM 4.3., na Súmula do TCU nº 269/2012 e no acórdão do TCU nº 1.647/2010.

6.1. Contagem usando Metodologia Análise de Ponto de Função

Usa a metodologia Análise Pontos de Função para contar os Pontos de Função, ficando estabelecida a diferença de valores entre um Ponto de Função de Inclusão (100%) que vale o dobro do de Alteração (50%) que vale o dobro do de Exclusão (25%), como visto na tabela 03.

Tabela 3 - Contagens e Custo usando Análise de Ponto de Função

TIPO DE SERVIÇO	TIPO DE CONTAGEM		CUSTO DO SERVIÇO
	ESTIMADA	DETALHADA	
MANUTENÇÃO EVOLUTIVA	Opcional	Obrigatória, na assinatura do Termo de Aceite dos Serviços Contratados.	$PF \text{ Contratado} = (PF \text{ Incluído}) + (PF \text{ Alterado} * 0,5) + (PF \text{ Excluído} * 0,25)$

6.2. Contagem que não usa Metodologia Análise de Ponto de Função

³⁴ Termo de referência para fábrica de software da Secretaria de Informática do TJPA (FCMSS) v.8. p.24



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

4	Banco de Dados	CAMPOS DE BANCO DE DADOS: 1) Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de campos em tabelas, sem que tenha havido mudança na funcionalidade (não sendo necessidade de negócio e não tendo impacto na lógica de processamento). 2) Contempla também mudança nas características do campo (tamanho, tipo, nomenclatura, escopo).	0,05PF
5	Banco de Dados	RESTRIÇÕES E GATILHOS EM BANCO DE DADOS -Contemplan a inclusão, alteração ou exclusão de constraints e triggers em banco de dados, sem que tenha havido mudança na funcionalidade (não sendo necessidade de negócio e não tendo impacto na lógica de processamento).	0,05PF
6	Banco de Dados	AÇÃO EM CAMPOS - Incluir, alterar ou excluir dados diretamente em tabelas	0,2PF
7	Banco de Dados	CODE DATA - Contempla a necessidade de criação, alteração e exclusão de tabelas CODE DATA mantidas pelo usuário e respectivas funcionalidades na aplicação.	0,2PF
8	Dados	DADOS HARD CODED - contempla a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (combo box) ou tabelas físicas. Não sendo acessado nenhum arquivo lógico.	0,01 PF para cada dado/campo.
10	Design	MENU: (1) Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos; (2) Ajuda (help estático); criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.	0,5 PF para alteração e/ou criação de uma página/menu.
			0,1 PF para exclusão de uma página/menu.
9	Design	TELA: (1) Elaboração baseada em template existente (2) Alteração pontual: inclusão, exclusão ou alteração de cabeçalhos, títulos ou literais (3) Mudança de posição de campos (4) Alterações exclusivamente nos layouts de telas, no que se refere ao estilo <i>sem alteração em elemento de dados, arquivos referenciados ou lógica de processamento</i>	0,04PF
11	Design	TELA ou RELATÓRIO: Divisão de um(a) em vários(as), sem que haja mudança de funcionalidade, adição, exclusão ou alteração de campos ou de lógica de processamento.	2PF
12	Design	PÁGINAS ESTÁTICAS - Contemplan a alteração, inclusão ou exclusão de páginas estáticas na aplicação, ou seja, que não possuem dados que atravessam a fronteira da aplicação.	0,1PF



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Como visto no item anterior, a Análise de Ponto de Função só conta Pontos Funcionais, assim, a fórmula para contagem de itens não funcionais é uma adaptação para que não seja descumprida a recomendação do acórdão 1.647/2010 do TCU — o qual considera falho o contrato que estipula apenas contagem por PF — que o CONTRATANTE não se exima de atribuir uma complexidade pré-definida a determinadas atividades potencialmente realizáveis pela CONTRATADA dentro da vigência do contrato.

Por isso mesmo, este termo de referência atribui quantidade proporcional de PF apenas aos serviços abaixo, sendo válido esclarecer que o somatório desses itens não pode exceder 30% (trinta) do valor da transação da qual fazem parte.

Tabela 4 - Contagens e Custo por tipo de Serviço

TIPO DE SERVIÇO	CONTAGEM		CUSTO DO SERVIÇO
	ESTIMADA	DETALHADA	
MANUTENÇÃO ADAPTATIVA, PERFECTIVA E DE INTERFACE	Opcional	Obrigatória, na assinatura do Termo de Aceite dos Serviços Contratados.	$Contagem = \sum_{i=1}^n (val_{pf} * Proporc_{pf} * \sum_{i=1}^n qtdItem_{tab5})$
MANUTENÇÃO CORRETIVA	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica em virtude da garantia de disponibilidade do serviço.

6.2.1. Tabela de itens não medidos por Análise de Ponto Função

Os valores da tabela 5 equivale a uma hora de esforço especializado e não individualizada de uma equipe com expertise sobre as atividades, onde os percentuais de multiplicação seguiram ajuste conforme avaliação da base histórica dos serviços realizados no órgão³⁵.

Excetuando o item 3 (atendimento) todos os demais da tabela 5 são considerados de Interface, divididos em interface com o ambiente (manutenção adaptativa) ou interface com o usuário (manutenção de interface).

Tabela 5 - Contagens e Custo que não usam Análise de Ponto de Função

Ordem	Área	Descrição das Atividades	Pontos de Função Fracionado (PFF)
1	Adaptativa ³⁶	Chamada de webservice ou outro tipo de integração	1 PF
2	Adaptativa	Conversão da aplicação para outro servidor de aplicação ou nova versão de servidor	3PF
3	Atendimento	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - contempla a necessidade de execução de tarefas temporárias, não passíveis de serem pontuadas, como por exemplo: análise de demandas, execução de teste a pedido do usuário/Gestor, etc.	1 PF

³⁵Roteiro de Métricas de Software do S I S P - versão 2.3. p.28. item 4.8. "os percentuais de multiplicação são estimados, podendo ser reajustados conforme avaliação da base histórica dos serviços realizados no órgão"

³⁶Termo de referência para fábrica de software da Secretaria de Informática do TJPA (FCMSS) v.8. p.25-26. Item 4.1.17. Tabela de itens não mensuráveis



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

13	Design	TELAS – ESTILO Contemplam as alterações exclusivamente nos layouts de telas, no que se refere ao estilo. Ex: mudança de cor, fonte (tipos de letras, maiúsculas ou minúsculas) ou alteração de logomarca, sem que haja alteração em elementos de dados, arquivos referenciados ou informações de controle.	0,04PF para cada elemento
14	Mensagem	MENSAGENS - Contemplam a necessidade de alterações de mensagens de retorno ao usuário, desde que não acessem ALI ou AIE.	0,04PF para cada mensagem
15	Programação	Programação de 1 funcionalidade simples de usabilidade, no front-end (exemplos: uma caixa de diálogo; em Javascript)	0,04PF
16	Programação	Reutilização de funcionalidade (chamada em ponto distinto)	0,04 PF para cada elemento
17	Programação	EXCLUSÃO MÚLTIPLA - Permitir exclusões múltiplas em uma funcionalidade que antes só possibilitava a exclusão de um item;	0,04 PF para cada elemento.
18	Parâmetros	PARÂMETROS DE PROCESSAMENTO - Contemplam a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada.	0,01PF

7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO E CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA deverão:

- a. Ser compatíveis com a estrutura tecnológica do TJPA conforme Anexo A;
- b. Seguir a Ordem de Prioridade estabelecida pelo Anexo B;
- c. Seguir o Acordo de Nível de Serviço disposto no Anexo B;
- d. Ser precedido por Ordem de Serviço de acordo com o Anexo C.

7.1. Ambiente Operacional do TJPA

O ambiente operacional do MentoRh deve ser composto de duas áreas: Produção e Treinamento (para testes e treinamento) adequadas ao disposto no Anexo A.

7.2. Ambiente e infraestrutura tecnológica do TJPA:

- a. 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 em sua propriedade. Estão excluídos da responsabilidade da CONTRATANTE, quaisquer itens de infraestrutura necessários fora de suas instalações.
- b. Os técnicos da CONTRATADA não poderão efetuar a instalação de softwares auxiliares/complementares que não tenham sido homologados pela Secretaria de Informática do TJPA.
- c. As características técnicas do ambiente operacional constam no Anexo A.
- d. Os técnicos da CONTRATADA deverão ter conhecimento e cumprir as normas estabelecidas na Política de Segurança da Informação (PSI) da CONTRATANTE.

7.3. Política de Segurança



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Esta contratação deverá estar aderente aos seguintes documentos legais:

- Política de Segurança da Secretaria de Informática (SI.02.01)
- Política de rotina e Validação de Backup (SI.10.01)
- Segurança para o Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (SI-13.01).

8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

8.1. Ordem de Serviço

Uma Ordem de Serviço (OS) é um documento emitido pelo CONTRATANTE que figura como a formalização do trabalho que será prestado pela CONTRATADA nos moldes acordado neste termo de referência, ou seja, é um documento de autorização de uma demanda, no qual o TJPA deve registrar todas as informações necessárias para a prestação do serviço, cujo modelo encontra-se no anexo C (Modelo de Ordem de Serviço).

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

O registro da Ordem de Serviço no sistema de Controle de Serviços do Cliente da OSM inicia o prazo de execução do serviço.

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

8.2. Canais de Comunicação

- 8.2.1. O registro de solicitação de serviços deverá ser feito através de ferramenta informatizada própria via website da CONTRATADA. Caso, o site ou a ferramenta acima esteja indisponível serão aceitos os contatos por e-mail ou telefone a serem registrados posteriormente quando do retorno da ferramenta.
- 8.2.2. Nos casos de uso de canais diferenciados, o prazo de execução conta a partir do envio do e-mail ou do recebimento da chamada telefônica.
- 8.2.3. Tanto no e-mail quanto na OS da ferramenta informatizada deverão constar as informações necessárias para o atendimento da demanda de acordo com os anexos: Ordem de Prioridade e Acordo de Nível de Serviço (anexo B), Modelo de Ordem de Serviço (anexo C).
- 8.2.4. Contato telefônico também só será aceito no caso de prestação de esclarecimentos que devem constar posteriormente na OS digital.
- 8.2.5. A CONTRATADA deverá cadastrar o detalhamento de suas atividades empreendidas, a fim de esclarecer os diversos *status* da OS, especialmente quanto às soluções e diagnósticos buscados.
- 8.2.6. Caso o serviço seja classificado como manutenção perfectiva iniciada pela CONTRATADA, exime-se de abrir uma ordem de serviço "manutenção perfectiva", devendo a mesma encaminhar e-mail no prazo de até 05(cinco) dias úteis comunicando os aperfeiçoamentos e as possíveis anomalias que o sistema pode vir a sofrer (incidente/problema).

8.3. Portal Web e acompanhamento de serviços:

A ferramenta deverá permitir o acompanhamento da execução do serviço.

8.4. Formalidade para a contratação ou execução do serviço

A autorização para realização de qualquer serviço é formalizada pela abertura de uma Ordem de Serviço seguindo os parâmetros dos anexos: de Ordem de Prioridade e Acordo de Nível de Serviço (anexo B) e o de Ordem de Serviço (anexo C), especialmente no que concerne a exata descrição dos produtos a serem entregues em cada serviço; cuja contagem de pontos seguirá o definido no item 6, qual seja, aplicação da metodologia de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Ponto de Função ou aqueles serviços específicos que não seguem esse modelo, mas constam na tabela 5.

Alguns procedimentos e regras são elucidados conforme segue:

8.4.1. Formalidades para Contratação de Serviços de Manutenção

- a. A autorização por parte do CONTRATANTE é precedida de uma análise técnica para a classificação do serviço como de manutenção ou atendimento de suporte/sustentação;
- b. A CONTRATADA poderá reclassificar a Ordem de Serviço, desde que justifique que a insuficiência dos dados nos anexos incluídos pela CONTRATANTE no Sistema de Controle de Serviços do Cliente possa limitar sua atuação e adiar o prazo inicial;
- c. Estabelecida a relação, a Ordem de Serviço volta para a CONTRATANTE para que revise os cálculos de prazo e esforço;
- d. A revisão da contagem e elaboração da proposta de solução do impasse será realizada por profissional CFPS da CONTRATADA, em conjunto com o profissional com igual certificação indicado pelo TJPA, podendo este ser do seu quadro funcional e/ou de empresa CONTRATADA pelo TJPA para representá-lo, devendo ambos ser detentores da mesma certificação³⁷;
- e. Caso a CONTRATADA não disponha de tal profissional, valerá a contagem da CONTRATANTE;
- f. Caso a divergência com relação à contagem de pontos seja mantida, valerá a contagem da CONTRATANTE;
- g. Aprovada a contagem de pontos de função, a Secretaria de Informática encaminha a OS à Secretaria de Gestão com solicitação de autorização de implementação da solução;
- h. Autorizada a implementação, a Secretaria de Informática abre OS de Manutenção de acordo com os anexos B (Ordem de Prioridade e Acordo de Nível de Serviço) e C (Ordem de Serviço), iniciando o prazo de contagem de execução.

8.4.1.1. Formalidades para manutenção evolutiva

- a) A CONTRATANTE deve entregar à CONTRATADA, como parte da OS de Projeto de Manutenção Evolutiva os seguintes artefatos:
 - A autorização do GESTOR DEMANDANTE quanto ao escopo;
 - O levantamento de requisitos;
- b) A CONTRATADA realizará reunião com a CONTRATANTE dentro do prazo de 05 dias úteis, onde serão dirimidos pontos acerca do levantamento inicial de requisitos
- c) A CONTRATADA, após a avaliação do projeto, devolve a OS ao CONTRATANTE com uma proposta de solução ou plano de trabalho e uma contagem estimada do serviço, dentro do prazo de dez (10) dias.
- d) A CONTRATANTE tem o mesmo prazo para devolver a OS à CONTRATADA, contendo as discrepâncias: de escopo, de levantamento de requisitos e de contagem de pontos.
- e) Caso a OS apresente novamente discrepâncias, a CONTRATANTE deverá agendar reunião (videoconferência, telefonema ou outro meio de comunicação) com a CONTRATADA a fim de dirimir todas as dúvidas que o projeto possa ter suscitado.
- f) Sanadas as discrepâncias, a CONTRATANTE registra sua homologação para que a contagem estimada seja substituída pela contagem detalhada e assim, o prazo estabelecido na tabela B10 do item 2.1 do anexo B comece a contar;
- g) A CONTRATADA, então, deve encaminhar OS de Orçamento de Manutenção Evolutiva à Secretaria de Informática, contendo prazo e contagem detalhados;
- h) Se não houver acordo quanto à contagem de PF, primeiramente, marca-se nova reunião e, se mesmo assim, continuar a divergência aplicam-se os dispostos nas alíneas "d" e "e" do item 8.4.1;
- i) Estabelecido um acordo quanto à contagem detalhada, a Secretaria de Informática da CONTRATANTE deverá aprovar e encaminhar a OS à Secretaria de Gestão com solicitação

³⁷Termo de referência para fábrica de software da Secretaria de Informática do TJPA (FCMSS) v.8. p.27. Item 4.1.19. divergências de Contagem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

de autorização de implementação da solução;

- j) Autorizado o orçamento pela Secretaria de Gestão e posteriormente pela Secretaria de Informática, esta deverá abrir uma OS de Implementação da Manutenção Evolutiva de acordo com os anexos B (Acordo de Nível de Serviço) e C (Ordem de Serviço), a ser concluída no prazo e qualidade estabelecidos por tais documentos;
- k) Caso a demanda seja imodificada, sofrendo acréscimo ou decréscimo de complexidade, os prazos devem ser revistos em reunião e o adiamento da entrega acordado até o limite de 20% do prazo.
- l) Caso a demanda seja modificada, sofrendo acréscimo ou decréscimo de pontos de função, será considerado o fator de crescimento da *baseline* para estipular novos prazos e valores na proporção desse crescimento. Esse fator consiste em verificar a diferença entre o tamanho medido inicialmente, o tamanho medido ao final, dividido pelo tamanho inicial. O percentual será empregado sobre o valor inicial para determinar o acréscimo ou decréscimo da fatura.

8.4.1.2. Formalidades para manutenção de Interface

- a) O CONTRATANTE deve entregar à CONTRATADA, como parte da OS de Manutenção de Interface:
 - O aceite do GESTOR DEMANDANTE quanto às mudanças;
 - Os itens constantes da Tabela 5 (Tabela de Itens Não Mensuráveis por Análise de PF) que sofrerão manutenção e em quais quantidades;
 - A documentação de requisitos não funcionais;
 - Os protótipos de tela (contendo itens dispostos na tabela 5);
 - O memorial descritivo (especificações visuais e estilo) como proposta.
- m) A CONTRATADA realizará reunião com a CONTRATANTE dentro do prazo de 05 dias úteis, onde serão dirimidos pontos acerca do levantamento inicial de requisitos.
- b) A CONTRATADA deverá apresentar homologação ou rejeição dos cálculos de implementação, cronograma e conclusão no prazo de cinco (05) dias úteis. No caso de rejeição deve acompanhar uma justificativa de impossibilidade de execução da manutenção.

8.4.1.3. Formalidades para manutenção perfectiva iniciada pela contratante

- a) A CONTRATANTE deve entregar à CONTRATADA, como parte da OS de Manutenção Perfectiva, o aceite (recomendação) do GESTOR DEMANDANTE, o escopo e a análise de impacto por ele presumidos;
- b) A CONTRATADA, dentro do prazo e qualidade estipulados no anexo B, deve iniciar a identificação de incidentes e/ou problemas. Assim que descoberto, deve ser anexado documento que demonstre que a tendência daquele item é gerar um problema em um futuro próximo ou distante se alguma providência não for tomada; isto é, que demonstre a influência de tal incidente e/ou problema no código, na usabilidade e/ou na performance;
- c) A CONTRATADA deve também atualizar a OS digital com documento de solução a ser empregada na manutenção a fim de cessar a causa das situações anômalas;
- d) Todas essas informações devem constar na análise de impacto entregue pela CONTRATADA.
- e) A CONTRATADA deve submeter tal análise de impacto à CONTRATANTE em caso de o problema ter sido causado por manutenções legais.
- f) A CONTRATANTE realiza testes e obrigatoriamente os anexa na ferramenta web de OS, para só então homologar o encerramento da mesma.
- g) Nos casos em que a manutenção perfectiva corresponder a uma manutenção legal e tal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

funcionalidade esteja abrangida tanto pelo escopo da contratação quanto pela sua garantida; o prazo para conclusão da demanda será equivalente a 85% do prazo máximo indicado pela legislação alterada, ficando os outros 15% do prazo em dias, disponíveis para que a CONTRATANTE possa testar a solução, assegurando que as modificações desenvolvidas entrem em vigor.

8.4.1.4. Formalidades para manutenção adaptativa

- a) A CONTRATADA encaminha à CONTRATANTE uma ordem de serviço de manutenção adaptativa, que deve conter o serviço de tabela 5 (Tabela de Itens Não Mensuráveis por Análise de PF) que será executado. A OS deve conter os documentos do item que justificarão a mudança do ambiente de software.
- n) A CONTRATADA realizar reunião com a CONTRATANTE dentro do prazo de 05 dias úteis, onde serão dirimidos pontos acerca do levantamento inicial de requisitos.
- b) A CONTRATADA deve encaminhar como parte da OS de manutenção adaptativa, documento que liste:
 - b.1) as ameaças de uma adaptação mal sucedida;
 - b.2) os riscos de não executar a manutenção adaptativa, isto é, quais mudanças levaram a essa necessidade;
 - b.3) os testes sobre os módulos envolvidos
 - b.4) o compromisso da CONTRATADA de retorno ao *status quo* em caso de adaptação mal sucedida;
 - b.5.) a análise de impacto contendo os impactos quantitativos e qualitativos em potencial impostos às funcionalidades e aos requisitos não funcionais;
- c) A CONTRATANTE, no prazo de quinze (15) dias, deverá apresentar um plano de ação para que a manutenção seja realizada ou relatório de justificativa para que seja descartada no qual devem constar os mesmos tópicos do item b.
- d) Caso a manutenção não conste na Tabela 5 deste Termo, a manutenção não será paga.

8.4.1.5. Formalidades para manutenção corretiva

- a) O CONTRATANTE deverá entregar à CONTRATADA, como parte da OS de Manutenção Corretiva: arquivo contendo imagem da tela, dados de log, ou outro recurso que demonstre o comportamento adverso do sistema, exceto em caso de indisponibilidade total da aplicação, quando a OS será aberta sem tal arquivo;
- b) O CONTRATANTE deverá especificar à CONTRATADA o nível de prioridade conforme o anexo B (Acordo de Nível de Serviço).
- c) A CONTRATADA deverá entregar o serviço dentro do prazo e na qualidade acordada no mesmo anexo acima, isto implica que:
 - O CONTRATANTE deve ser notificado acerca da causa raiz do problema;
 - A OS deve ter anexo elementos comprobatórios do que causou a falha (*logs, estatísticas, etc*);
 - A OS deve guardar documentação da solução empregada e da justificativa escolhida, a fim de que sirva de registro histórico para evitar problemas semelhantes no futuro.
- d) Caso o CONTRATANTE rejeite a solução, por qualidade aquém do esperado, deverá apresentar os elementos comprobatórios de continuidade do problema (*testes e check list de procedimentos*) anexados à OS, para que a mesma reinicie sua contagem de seu prazo a partir de tal anexação.
- e) Se o CONTRATANTE não deu causa à continuidade do problema, a CONTRATADA arcará exclusivamente com o decréscimo do prazo.

8.4.2. Formalidades para suporte técnico

8.4.2.1. Quando um suporte técnico iniciar como um incidente que o CONTRATANTE não consiga identificar a causa, a OS poderá ser reclassificada; neste caso, ela inicia apenas reportando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- queda de um serviço, ou sua degradação, ou ainda o que acredita ser um problema por conta do comportamento anômalo; em seguida estabelece seu nível de prioridade de acordo com o anexo B e, em caso de mais de uma OS com mesmo nível, estabelece a prioridade entre elas.
- 8.4.2.2. Caso a OS não tenha indicação da priorização, a CONTRATADA deverá retorná-la para o CONTRATANTE a fim de que o mesmo possa enquadrá-la e desempatar-la, quando for o caso, pela Tabela B04 do ANS (planilha GUT).
- 8.4.2.3. Caso a OS tenha prioridade em relação às demais já abertas, a CONTRATADA deverá iniciar busca pela "solução de contorno", a qual deve ser achada dentro do prazo estabelecido na Tabela B04 do ANS (planilha GUT de priorização e prazos de uma OS de sustentação).
- 8.4.2.4. A CONTRATADA cumprirá a primeira parte da ordem de serviço, cujo objetivo reside na "solução de contorno" de restabelecimento do serviço dentro do prazo de prioridade acordado para aquela OS, reportando à CONTRATANTE o retorno de tal serviço e a causa.
- 8.4.2.5. A CONTRATADA cumprirá a segunda parte da ordem de serviço que é apresentar diagnóstico do problema com a devida justificativa de ocorrência.
- 8.4.2.6. A CONTRATADA, após a segunda fase, dependendo do diagnóstico da causa do problema, poderá transformar a ordem de serviço na manutenção mais adequada para a solução definitiva.

8.5. Cálculo do Faturamento Final da Ordem De Serviço

O cálculo do faturamento de manutenções adaptativas, de interface ou evolutivas só poderá incluir serviços/atividades demandados pela CONTRATANTE através de OS.

8.5.1. Fórmulas de cálculo para OS³⁸ de Manutenções Adaptativas e de Interface

Considerando que o CONTRATANTE só remunerará a CONTRATADA por alterações não funcionais que constem na Tabela 5 (Itens não mensuráveis por Ponto de Função), o preço total do serviço será a somatória de todos os valores constantes na coluna "Pontos de Função Fracionados" na quantidade estabelecida na ordem de serviço para aquela atividade executada, conforme a Equação 1.

Exemplos da aplicação da fórmula são encontrados no anexo D.

Equação 1- Faturamento das manutenções adaptativas e de interface

Nome da Equação	Faturamento das manutenções adaptativas e de Interface
Fórmula de Cálculo	$Fatura = \sum_{i=1}^n \left(val_{pf} * Proporcao_{pf} * \sum_{i=1}^n qtdeltem_{tab5} \right)$ <p>Onde:</p> <p><i>val_{pf}</i> – valor do ponto de função estabelecido em contrato <i>Proporção_{pf}</i> – proporção de ponto de função estabelecido na tabela 5 (coluna 3, chamada de PFF) <i>qtdeltem_{tab5}</i> – atividade da tabela 5 na quantidade estabelecida na Ordem de Serviço</p>
Periodicidade	No recebimento

Nos demais casos, deve a CONTRATADA incorporar o risco por tal procedimento nos seus custos.

8.5.2. Fórmula de Cálculo para OS de Manutenção Evolutiva

Considerando que toda manutenção evolutiva utiliza a contagem de pontos de função sob a

³⁸ TCU-Pregão eletrônico.16/2013.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

metodologia da Análise de Ponto de Função e que os valores dos pontos de função de inclusão, de alteração e de exclusão são diferenciados, o cálculo da precificação levará em conta tanto os fatores de ajuste da tabela 6, quanto a quantidade de pontos contados através da análise de ponto de função, conforme Equação 2.

Tabela 6- Fator de Ajuste do valor de Ponto de Função

Ponto de Função de	Fator de Ajuste
Inclusão	100% DF
Alteração	50% DF
Exclusão	25% DF

Equação 2- Faturamento da manutenção evolutiva

Nome da Equação	Faturamento das manutenções adaptativas e de Interface
Fórmula de Cálculo	$Remuneração = [qtd_{pfi} + (qtd_{pfa} * fa_a) + (qtd_{pfe} * fa_e)] * val_{pf}$ <p>Onde:</p> <p>qtd_{pfi} – quantidade de pontos de função de inclusão qtd_{pfa} – quantidade de pontos de função de alteração qtd_{pfe} – quantidade de pontos de função de exclusão val_{pf} – valor do ponto de função previsto no contrato</p> <p>fa_a – fator de ajuste de alteração</p> <p>fa_e – fator de ajuste de exclusão</p>
Periodicidade	No recebimento

9. SANÇÕES³⁹

A falha em atender a ordem de serviço ou seu atendimento em desacordo com o as formalidades dispostas no item 7 conjuntamente com o Anexo B (Acordo de Nível de Serviço) ensejará a aplicação de multas pecuniárias tal como descrito na próxima seção.

9.1. Definição dos percentuais de multa a serem aplicados:

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

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multa, aplicada sobre o valor do contrato, equivalente a 2% (dois por cento), no caso de execução dos serviços com média mensal de fator de atendimento do nível de serviço inferior a 70% (setenta por cento) em três meses consecutivos ou 6 meses não consecutivos no intervalo de um ano;

9.1.3. Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a até 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso superior a 30 dias na execução de determinada OS,

³⁹TCU PE 16/2013



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

9.1.4. Multa compensatória de 01 a 03% (três por cento) sobre o valor do contrato, pelo descumprimento das demais cláusulas do contrato que acarrete prejuízo à administração.

9.2. Multa por indisponibilidade do ambiente:

Multa de 5% sobre o valor mensal do contrato, caso o indicador de disponibilidade (média mensal) do ambiente de produção seja inferior a 95%.

Multa 3% sobre o valor do contrato no caso o indicador de disponibilidade do ambiente não atinja a meta de 98% em três meses consecutivos ou em seis intercalados no prazo de um ano.

Não será considerada indisponibilidade quando a mesma for programada pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, desde que previamente acordada com a CONTRATANTE.

A indisponibilidade só será contada após a resposta do chamado ao suporte interno da CONTRATANTE a fim de assegurar que nenhum fator da mesma está contribuindo para tal indisponibilidade. Por conseguinte, tal documento de abertura deverá constar na OS de indisponibilidade aberta junto à CONTRATADA.

9.3. Outras Sanções

As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- a. Os serviços de manutenção corretiva, preventiva e de suporte técnico/sustentação serão cobrados em nota fiscal de serviços, emitida mensalmente, sendo atestado pelo fiscal do contrato do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do mesmo.
- b. O serviço de manutenção evolutiva será cobrado eventualmente (quando houver necessidade do serviço) em nota fiscal de serviços, sendo atestada pelo fiscal e gestores do contrato do TJPA, por meio de assinatura apropriada na nota fiscal do serviço, emitida após a conclusão do mesmo.

10.1.1. Entrega de novas versões e funcionalidades

A Contratada deverá proceder a 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 e de acordo com o item 7.

10.1.2. Garantia da versão

A garantia da versão estende-se durante todo o período de validade técnica da respectiva versão o que assegura os serviços técnicos especializados relativo ao seu adequado funcionamento.

Art. 8º Aquele que comercializar programa de computador, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigado, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações⁴⁰.

10.1.3. Forma de Transferência de Conhecimento:

⁴⁰ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9609.htm.

Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

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

10.1.4. Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais dos Produtos Gerados:

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.

10.2. 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:

- a) Zelar pela segurança de equipamentos disponibilizados pelo TJ/PA, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Cumprir todas as solicitações e exigências feitas pelos gestores do contrato, que estejam em plena conformidade com o presente termo de referência.
- e) 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.
- f) O titular da propriedade intelectual do aplicativo, assim como a responsabilidade por sua manutenção, permanece sendo a Contratada.
- g) 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.
- h) 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.
- i) A CONTRATADA fica obrigada a manter a versão em conformidade com a legislação pertinente, inclusive as editadas após a celebração do contrato em relação às funcionalidades existentes;
- j) Fica obrigada a manter a disponibilidade do sistema dentro dos níveis estabelecidos neste termo de referência.

10.3. Obrigações da Contratante

Além das obrigações de caráter técnico descritas neste Termo de Referência e seus anexos, caberá ao Tribunal de Justiça do Pará, na qualidade de CONTRATANTE:

- k) Convocar os representantes da CONTRATADA para, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, realizar reunião inicial para alinhamento das expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião;
- l) Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do TJPA relacionados ao objeto do contrato ou necessários à execução dos serviços, desde que atendendo às políticas da Secretaria de Informática;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- m) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;
- n) Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato e deste termo de referência;
- o) O fiscal do contrato deve comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- p) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigido no item 8.4.1.
- q) O fiscal do contrato deve comunicar à Administração por escrito e em tempo hábil, qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução contratual, prestando os esclarecimentos julgados necessários.
- r) Elegar o fiscal técnico responsável pela execução contratual.

10.4. Prazo de vigência

O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei (art. 57, II da Lei nº 8.666/93).

10.5. Adequação Orçamentária

Os recursos orçamentários destinados à cobertura das despesas decorrentes do contrato correrão por conta do recurso consignado, pela seguinte classificação orçamentária (elemento de despesa, funcional programática e fonte):

- Programa 02.126.1337.1893 – Atualização Tecnológica de Sistemas do Poder Judiciário
- Elemento de despesa: 339039
- Fonte: 018

11. ANEXOS

- 6.1 ANEXO A – AMBIENTE OPERACIONAL DA ÁREA DO MENTORH NO TJPA**
- 6.2 ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**
- 6.3 ANEXO C - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

ANEXO A – AMBIENTE OPERACIONAL DA ÁREA DO MENTORH NO TJPA

1. PLATAFORMAS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: PLATAFORMA x86 (Intel/AMD)

- 1.1 Hardware/ Sistema Operacional/ Máquinas:** Intel / AMD com: Linux Red Hat Enterprise, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10;
- 1.2 Sistemas gerenciadores de banco de Dados:** Caché 2013;
- 1.4 Linguagens e frameworks:** Caché Server Pages 2008 e Caché Object Script 2008.
- 1.5 Servidores de aplicação:** JBOSS EAP 7.x

2. UNIDADES DE SERVIÇOS E REQUISITOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E A SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 2.1 Unidades de Serviços de Análise de Sistemas – Requisitos/Projeto - Plataforma Baixa – serviços de análise de sistemas com foco em requisitos e em projeto lógico e físico (caso de uso, especificação de sistemas de informação para desenvolvimento de aplicações em três camadas, orientada a objetos em linguagem Caché Server Pages 2008 (CSP), Caché Object Script (COS).**
- 2.2 Unidades Serviços de Implementação – Serviços de construção de código fonte nas linguagens: Caché Server Pages 2008 (CSP) e Caché Object Script (COS).**
- 2.3 Unidades de Serviços de Análise de Suporte em Banco de Dados – Serviços de análise e suporte para administração de banco de dados.**
- 2.4 Navegadores suportados – Internet Explorer 9 ou superior e Mozilla Firefox 45 ou superior; Chrome.**
- 2.5. Responsividade de tela similar nos dispositivos desktop, notebook e tablete.**

3. POLÍTICA DE SEGURANÇA

- 3.1. Os técnicos da Contratada deverão ter conhecimento e cumprir as normas estabelecidas na Política de Segurança da Informação (PSI) da Contratante.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

ANEXO B – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

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

1. MANUTENÇÕES DE SUSTENTAÇÃO E TRATAMENTO DE INCIDENTES OU PROBLEMAS

1.1. Gerenciamento de Incidente - Critérios para priorização

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

Assim, dar preferência para a resolução de alguns incidentes revela a urgência em minimizar o impacto negativo que o mesmo pode ter sobre o negócio.

Neste anexo, serão considerados os três fatores de severidade da Matriz GUT⁴¹.

A dilatação de prazos será admitida em casos fortuitos ou de força maior, desde que por ação ou omissão, a CONTRATADA não tenha contribuído para o incidente.

1.1.1. CRITÉRIOS DE PRIORIDADE⁴²

Partindo da necessidade de um escalonamento, este anexo usará a Matriz GUT⁴³ (Gravidade x Urgência x Tendência) para determinar o nível de prioridade de uma determinada OS de sustentação.

Abaixo constam as definições e os graus de severidade de cada um desses fatores:

- 1.1.1.1. Gravidade: é influenciada por três fatores que pesam a severidade de um problema. São eles: 1) Frequência, isto é, quantos usuários/sistemas são atingidos; 2) Impacto, ou seja, quem é atingido (usuário gerencial, usuário externo, outros sistemas, um departamento por muitas horas) e 3) Persistência, melhor dizendo, impedimento casual ou continuado⁴⁴. Varia de 1 a 5 seguindo a escala da tabela B01.

Tabela B01 – Escalonamento do item Gravidade da Matriz GUT 1

1	2	3	4	5
Sem Gravidade	Pouco Grave	Grave	Muito Grave	Extremamente Grave

- 1.1.1.2. Urgência: é influenciada pela pressão de tempo em resolver determinado problema, considerando os prazos legais ou de atendimento a determinados clientes.

Tabela B02 - Escalonamento do item Urgência da Matriz GUT1

1	2	3	4	5
Não tem pressa	Pode esperar	Urgente (cedo)	Muito urgente	Ação Imediata

- 1.1.1.3. Tendência: é influenciada pela potencialidade de evolução do problema com o passar do tempo,

⁴¹Técnica desenvolvida por Kepner e Tregoe, sigla para as iniciais de Gravidade, Urgência e Tendência. É uma ferramenta que auxilia no momento de determinar o nível de gravidade entre os problemas, a partir dos graus de severidade estabelecidas pelo usuário que têm por traz um valor a ser somado.

⁴²TCU-PE. EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2013. Contratação de serviços presenciais e não presenciais de desenvolvimento, manutenção e testes de sistemas de informação. Anexo XIV

⁴³<https://blog.luz.vc/o-que-e-matriz-gut-gravidade-urgencia-e-tendencia>

⁴⁴Nielsen, Jakob e Loranger, Hoa. Usabilidade na WEB. 2007. p.125.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

tomando-o maior na ausência de uma ação efetiva para solucioná-lo.

Tabela B03 - Escalonamento do item Tendência da Matriz GUT1

1	2	3	4	5
Não irá mudar	Irá piorar a longo prazo	Irá piorar a médio prazo	Irá piorar a curto prazo	Irá piorar rapidamente

1.1.2. PROCEDIMENTO PARA DETERMINAR A PRIORIDADE DO INCIDENTE OU PROBLEMA

As demandas serão classificadas em dois níveis: N1 e N2. Sendo uma demanda N1 que esclarecem apenas dúvidas, cuja ordem de atendimento acompanha um enfileiramento a partir do registro da demanda.

Quanto às demandas N2, são todas as outras solicitações que serão tipificadas e priorizadas de acordo com a planilha GUT (gravidade, urgência e tendência), conforme tabela B04.

As demandas N2 que terão as suas prioridades acordadas terão prazos inicialmente definidos para uma semana, aguardando resposta da CONTRATADA para estabelecer o prazo real de finalização de atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

1.1.3. PRIORIZAÇÃO E PRAZOS DE OS DE SUSTENTAÇÃO⁴⁵

A CONTRATANTE deverá respeitar a priorização. Em caso de empate, a ordem cronológica de cadastro da OS determina a ordem de atendimento, a menos que a CONTRATADA deseje modificá-la, situação em que deverá contactar a CONTRATADA.

Tabela B04 Prioridades e Prazos de uma OS de Sustentação 1

GIT - Priorização e Prazo								
Níveis		Gravidade	Urgência	Tendência	Faixa	Tempo Máximo para Reestabelecimento do Serviço	Prazo para solução da causa do problema	Peso para o Indicador de atendimentos fora do prazo
Crítico	5	Extremamente Grave	Ação imediata	Se nada for feito a situação irá piorar rapidamente (horas)	125	2 horas*	08 horas*	3
Alto	4	Muito graves	Muito Urgente	Vai piorar em curto prazo (dias)	64-124	4 horas*	24 horas**	2
Médio	3	Grave	Urgente (o mais cedo possível)	Vai piorar a médio prazo (semanas)	27-63	1 dia útil**	48 horas**	1,5
Baixo	2	Pouco grave	Pode esperar	Vai piorar a longo prazo (meses)	8-26	5 dias úteis**	80 horas**	1
Irrisório	1	Sem gravidade	Não tem Pressa	Não vai piorar e pode até melhorar	1-7	a combinar	a combinar	1

* Horário contínuo conforme o item 1.5

** Horas úteis

⁴⁵TCU-PE. EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2013. Contratação de serviços presenciais e não presenciais de desenvolvimento, manutenção e testes de sistemas de informação. Anexo XIV.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
 Coordenadoria de Convênios e Contratos

Tabela B05 – Priorização baseada apenas na Gravidade e Urgência 1

Gravidade x Urgência			Gravidade				
			Crítica	Alta	Média	Baixa	Irrisória
			5	4	3	2	1
Urgência	Crítica	5	25	20	15	10	5
	Alta	4	20	16	12	8	4
	Média	3	15	12	9	6	3
	Baixa	2	10	8	6	4	2
	Irrisória	1	5	4	3	2	1

Tabela B06 - Priorização GUT 1

Resultado GU x Tendência			Resultado GU													
			Crítica	Alta	Alta	Media	Media	Media	Media	Baixa	Baixa	Baixa	Baixa	Irrisorla	Irrisorla	Irrisorla
			25	20	16	15	12	10	9	8	6	5	4	3	2	1
Tendência	Crítica	5	125	100	80	75	60	50	45	40	30	25	20	15	10	5
	Alta	4	100	80	64	60	48	40	36	32	24	20	16	12	8	4
	Média	3	75	60	48	45	36	30	27	24	18	15	12	9	6	3



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Baixa	2	50	40	32	30	24	20	18	16	12	10	8	6	4	2
Irrisória	1	25	20	16	15	12	10	9	8	6	5	4	3	2	1

Tabela B07 - Tabela de Exemplo de Priorização 1

Data de Inclusão da Os	Data Prazo	Descrição do Problema	G	U	T	total	Priorização
		Portal da Transparência está fora do ar antes do prazo de envio dos dados	3	3	3	27	6
		Portal da Transparência está fora do ar antes no último dia do prazo para envio	4	5	4	80	5
		Ponto On-Line está fora do ar no horário de entrada/saída da maioria	5	5	5	125	1
		Folha de Pagamento - Não está calculando antes do dia de fechamento	5	5	4	100	4
		Folha de Pagamento - Não está calculando no dia de fechamento	5	5	5	125	1
		Portal do Gestor - Homologação de Requerimento de Banco de Horas no último dia para abonar ausências	5	5	5	125	1
		Portal do Gestor - Homologação de Requerimento de Banco de Horas no primeiro dia para abonar ausências	2	2	3	12	8
		SIGADes - Não experteu a lotação atual do servidor/magistrado no dia seguinte à mudança pelo diário.	2	2	4	16	7



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

1.2. Níveis Mínimos de Serviço específicos para Ordens de Serviço do tipo Sustentação⁴⁶

1.2.1. **Pontualidade**

Indicador que mede se a ordem de serviço atrasou além do suportável. Entram para esse cálculo o período estabelecido para a entrega e a diferença entre a entrega e aquele prazo (essa diferença configura o atraso). Esse indicador estabelece se a ordem de serviço fará parte do quantitativo de ordens de serviços não cumpridas no período (item 1.3.1).

Soluções apresentadas e não homologadas pela CONTRATADA, serão submetidas ao indicador de qualidade, podendo vir a configurar uma "reabertura/continuidade" da ordem de serviço. Nesse caso, o prazo continua sendo o inicialmente determinado.

quadro 1 - Indicador de Pontualidade

Nome do Indicador	Indicador de Atraso na Entrega da OS
Fórmula de Cálculo	$IAEO = \sum_{i=1}^n \frac{Minutos_{atrasoNaEntrega}}{Minutos_{prazoDaEntrega}}$
Nível de Serviço	1. Desejável: IAEO = 0 2. Aceitável: IAEO <= 0,1 3. Não Aceitável: IAEO > 0,1
Periodicidade	No recebimento

Para arredondamento do valor dos indicadores aplicar-se-á a seguinte regra: se o valor da fração de hora for menor que 0,5, será realizado o arredondamento para 30min e superior, será arredondado para 1h.

Ex1: 10% de 120 min (2h) = 12 min, então, o atraso aceitável será de 30min

Ex2: 10% de 240 min (4h) = 24 min, então, o atraso aceitável será de 30min

Ex3: 10% de 4320 min (72h) = 43,20 min, então, o atraso aceitável será de 1h.

1.2.2. **Qualidade**

Indicador que mede se a ordem de serviço apresenta qualidade aquém do suportável. Entram para esse cálculo todos os defeitos identificados pela CONTRATANTE na entrega do serviço, estratificados por grau de severidade (crítico, alto, médio e baixo) incidindo sobre cada tipo um peso pré-determinado. Esse indicador estabelece se a ordem de serviço fará parte do quantitativo de ordens de serviços não cumpridas no período (item 1.3.1).

Soluções apresentadas e não homologadas pela CONTRATADA irão configurar uma "reabertura/continuidade" da ordem de serviço. Nesse caso, o prazo continua sendo o inicialmente determinado.

quadro 2 - Indicador de Desconformidade

Nome do Indicador	Indicador de Desconformidade na Homologação da OS
--------------------------	---

⁴⁶TCU-PE. Pregão 73/2016



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Fórmula de Cálculo	$IDHO = \sum_{i=1}^n \frac{Qtd_{defc} * 3 + Qtd_{defA} * 2 + Qtd_{defM} * 1,5 + Qtd_{defB}}{7,5}$ <p>Onde:</p> <p>Qtd_{defc} – quantidade de defeitos críticos Qtd_{defA} – quantidade de defeitos altos Qtd_{defM} – quantidade de defeitos médios Qtd_{defB} – quantidade de defeitos baixos</p> <p>OBS: os defeitos são classificados conforme a tabela B12</p>
Nível de Serviço	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desejável: IDHO = 0 2. Aceitável: IDHO < 0,3 e IRO=0 (indicador de reabertura de OS)
Periodicidade	No recebimento

Para ser realizado o arredondamento do valor dos indicadores, aplicar-se-á a seguinte regra: se o número constante na segunda casa decimal for superior ou igual a 5, o algarismo da primeira casa decimal será acrescido de 1, caso contrário o valor da primeira casa decimal permanece inalterado.

Ex01.: se o resultado do cálculo for igual a 0,18, o valor passará a ser 0,2.

Ex02.: se o resultado do cálculo for igual a 0,13, o valor passará a ser 0,1).

1.3. Níveis Mínimos de Serviço específicos para autorização do pagamento da fatura de sustentação⁴⁷

1.3.1. Indicador de Pontualidade e Qualidade mensal

Indicador que procura medir se quantidade de chamados que não foram atendidos no prazo ou não atingiram a qualidade esperada estão além do suportável, por isso submetidos a pesos diferenciados a partir de sua severidade GUT. Entram para esse cálculo todas as ordens de serviço, exceto as manutenções evolutivas, e impactam na autorização do pagamento da fatura mensal, podendo provocar seu adiamento ou glosa se for acima do esperado.

Por conseguinte, esse indicador de resolutividade sofrerá impacto das ordens de serviço não cumpridas, e, caso ultrapasse o valor de 20% (vinte por cento), provocará a aplicação de sanções conforme tabela 08 deste anexo.

quadro 3- Indicador de Pontualidade e Qualidade Mensal

Nome do Indicador	Indicador de Pontualidade e Qualidade Mensal
Fórmula de Cálculo	$IPQM = \sum_{i=1}^n \frac{Qtd_{ic} * 3 + Qtd_{ia} * 2 + Qtd_{im} * 1,5 + Qtd_{ibl}}{Qtd_{total} * 7,5}$ <p>Onde:</p> <p>Qtd_{ic} – quantidade de incidentes de prioridade crítica Qtd_{ia} – quantidade de incidentes de prioridade alta Qtd_{im} – quantidade de incidentes de prioridade média Qtd_{ibl} – quantidade de incidentes de prioridade baixa ou irrisória</p> <p>Qtd_{total} – quantidade de incidentes total no mês</p>
Nível de Serviço	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desejável: IPQM = 0 2. Aceitável: IPQM <= 0,2

⁴⁷ TCU-PE. Pregão 73/2016



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Periodicidade	No recebimento

1.3.2. **Indicador de Eficácia de conclusão de OS mensal**

Indicador que procura medir se quantidade de reaberturas das ordens de serviço está além do suportável para um serviço de qualidade. Entram para esse cálculo todas as ordens de serviço, exceto as manutenções evolutivas, e impactam na autorização do pagamento da fatura mensal, podendo provocar seu adiamento ou glosa se for acima do esperado. Assim, soluções apresentadas e não homologadas pela CONTRATADA transformam-se em reabertura

quadro 4- Indicador de Eficácia de conclusão de OS Mensal

Nome do Indicador	Indicador de Ineficácia na Resolução da OS ou Indicador de reabertura de OS
Fórmula de Cálculo	$IRO = \sum_{i=1}^n \frac{qtd_{osr}}{qtd_{osc}}$ <p>Onde: Qtd_{osr} – quantidade de OS reaberta Qtd_{osc} – quantidade de OS concluída</p>
Nível de Serviço	1. Desejável: IRO = 0 2. Aceitável: IRO <= 0,3
Periodicidade	No recebimento

1.4. **Penalidade por descumprimento**

A homologação dos serviços para pagamento da fatura mensal estará sujeita à aprovação pelo CONTRATANTE, a qual resultará no respectivo Relatório Mensal dos Níveis de Serviço a ser produzido pelos fiscais técnico e administrativo do contrato no prazo de cinco dias úteis após o encerramento do período de faturamento, seguindo para a assinatura de comprovação de prestação dos serviços pelos gestores do contrato.

A CONTRATANTE deverá aferir se os indicadores de pontualidade, qualidade e eficácia da Ordem de Serviço ficaram dentro do aceitável; do contrário, a OS será incluída e quantificada no indicador mensal de pontualidade e qualidade de acordo com sua severidade. Caso o nível de serviço deste indicador não seja cumprido, será estabelecido um valor de glosa a ser aplicada sobre o valor da fatura correspondente de acordo com a tabela 08.

Tabela B08 - Faixa de Penalidades

Valor do indicador de descumprimento	Glosa
De 21% a 21,9%	0,5%
22% a 22,9%	1%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

23% a 23,9%	1,5%
24% a 30%	2%
Acima de 30%	multa

Do contrário, a CONTRATADA deve submeter à CONTRATANTE, uma justificativa pelo descumprimento do Acordo de Nivel de Serviço dentro do prazo de 01 (uma) hora quando de prioridade for crítica ou 02 (duas), quando for alta e 01(um) dia quando for média ou de baixa. Se negada, mantém-se o prazo inicial.

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

1.4.1. Glosa por indisponibilidade do ambiente:

Caso o indicador de disponibilidade do ambiente fique abaixo de 98% no mês, incidirá glosa na seguinte proporção:

Tabela B09 - Faixa de Penalidades

Valor do indicador de descumprimento	Glosa
De 97,9% a 97%	1%
De 96,9% a 96%	2%
De 95,9% a 95%	3%
Abaixo de 95%	multa

1.5. Horário de Atendimento

As horas serão contabilizadas dentro do horário que deverá ser de 10h/diárias, cinco vezes por semana, entre 8h às 18h, de segunda à sexta-feira, excluídos os feriados nacionais. Exceto se o serviço classificado como N2 for de prioridade crítica, pois considerar-se-á horário contínuo e por conta disso poderá ultrapassar tal jornada ou quando o serviço N2 for de prioridade alta cujo valor GUT seja maior ou igual a 100 pontos.

2. MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS

2.1. Prazos Máximos para Contagem, Estimativa, Planejamento e Execução dos Serviços (Em Dias Úteis)⁴⁸

Tabela B10 - Prazos para Manutenções Evolutivas por Quantidade de PF

Tipo de OS	Tamanho Funcional Detalhado (PF)	Prazo Máximo de Execução (dias)
Projeto e Manutenção Evolutiva	Até 10	15
	De 11 a 20	30
	De 21 a 30	45
	De 31 a 40	60
	De 41 a 50	75

⁴⁸ TCU- PE 2016



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

De 51 a 60	90
De 61 a 70	105
De 71 a 85	110
De 86 a 99	110
100 ou mais	$T = V^{0,35}$ T = Tempo Máximo (em meses). V = Tamanho em Pontos de Função

No caso de sistemas com complexidade alta, deve haver uma avaliação da CONTRATANTE.

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

O prazo para homologação da manutenção evolutiva pela CONTRATANTE será de 15% do prazo de execução, busca similaridade com a fase de testes de uma implementação.

2.1.1. Revisão de prazos por aumento ou diminuição de escopo

Caso a demanda seja modificada, sofrendo acréscimo ou decréscimo de complexidade, os prazos devem ser revistos em reunião e o adiamento da entrega acordado até o limite de 20% do prazo.

2.2. Níveis Mínimos de Serviço para manutenção evolutiva

O indicador aceitável de defeitos, por ponto de função, é de 20%⁴⁹, isto é dois (2) em cada dez(10) pontos podem apresentar erros na aceitação do serviço, desde que respeitada a garantia de qualidade, o que pressupõe, a gravidade de tipos de erros e as reincidências estão dentro do limite.

2.2.1. Pontualidade das manutenções evolutivas

Indicador que procura medir se a manutenção evolutiva foi atendida no prazo e dentro da qualidade esperada. Entram para esse cálculo a quantidade de dias estimada e a quantidade de dias que ultrapassou esse limite. Esse indicador impacta na autorização do pagamento da fatura, podendo provocar seu adiamento ou glosa se for acima do esperado. Válido notar que o valor da glosa impacta sobre o valor da fatura da manutenção evolutiva.

Para arredondamento do valor dos indicadores aplicar-se-á a seguinte regra: se o número constante na segunda casa decimal for superior ou igual a 5, o algarismo da primeira casa decimal será acrescido de 1, caso contrário o valor da primeira casa decimal permanece inalterado. (Ex.: se o resultado do cálculo for igual a 0,18, o valor passará a ser 0,2. Se o resultado do cálculo for igual a 0,13, o valor passará a ser 0,1).

quadro 5 - Indicador de atraso na entrega de demanda evolutiva

Nome do Indicador	Indicador de Atraso na Entrega da Demanda
Fórmula de Cálculo	$IAED = \sum_{i=1}^n \frac{dias_{atrasoNaEntrega}}{dias_{prazoDaEntrega}}$
Nível de Serviço	1. Desejável: IAED = 0 2. Aceitável: IAED <= 0,1
Periodicidade	No recebimento
Glosa quando o prazo for	1. De 0,15 a 0,20 – 1%

⁴⁹Roteiros de Métricas de Software do SISP. Versão 2.3. p.86. "Assim, recomenda-se o estabelecimento de cláusulas contratuais para garantir a entrega de um projeto de desenvolvimento ou manutenção de sistemas com qualidade. Sugere-se incluir no contrato uma cláusula de multa associada à qualidade do produto entregue, considerando o indicador defeitos/PF. Por exemplo, pode-se estabelecer que não é aceitável a entrega de mais de 0,3 defeitos/ PF. É importante definir no contrato os tipos de defeitos, a saber: bugs, defeitos na documentação, código fonte não estruturado, etc. Pode-se estabelecer também níveis de severidade de defeitos".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

determinado por regulamentação externa	2. De 0,25 a 0,30 – 2%
	3. De 0,31 a 0,40 – 3%
	4. acima – multa

2.2.2. Qualidade e desempenho das manutenções evolutivas

quadro 6- Indicador de qualidade de demanda evolutiva

Nome do Indicador	Indicador de Desconformidade na Homologação dos Pontos de Função
Fórmula de Cálculo	$IDHPF = \sum_{i=1}^n \frac{qtd_{def} * Peso_{def}}{qtd_{pf}}$ <p>Onde: Qtd_{def} – quantidade de erros (defeitos) vide tabela B12 Peso_{def} – peso estabelecido para aquele tipo de erro (defeito) quando primeira ocorrência ou quando reincidência, dependendo do caso. Vide tabela 10. Qtd_{pf} – quantidade de pontos de função da OS</p>
Nível de Serviço	3. Desejável: IDHPF = 0 4. Aceitável: IDHPF <= 0,2
Periodicidade	No recebimento
Quantidade de retorno	1. Desejável: 0 2. Aceitável: 2
Glosa quando o prazo for determinado por regulamentação externa	1. De 0,15 a 0,20 – 1% 2. De 0,25 a 0,30 – 2% 3. De 0,31 a 0,40 – 3% 4. acima – multa

2.2.2.1. Tabela de Severidade de Defeitos⁵⁰

Tabela B11 - Severidade de defeitos

Severidade	Peso 1 ^a Ocorrência	Peso Reincidência
Crítica	5	7
Alta	3	4
Média	2	3
Baixa	1	1

9.2.1.1. Glosa de Manutenção Evolutiva

O atraso na entrega ou a entrega abaixo da qualidade esperada da manutenção evolutiva viola o acordo de nível de serviço e enseja glosa nas proporções indicadas nos quadros 5 e 6.

⁵⁰ Roteiros de Métricas de Software do SISP. Versão 2.3. p.86. "Assim, recomenda-se o estabelecimento de cláusulas contratuais para garantir a entrega de um projeto de desenvolvimento ou manutenção de sistemas com qualidade. Sugere-se incluir no contrato uma cláusula de multa associada à qualidade do produto entregue, considerando o indicador defeitos/PF. Por exemplo, pode-se estabelecer que não é aceitável a entrega de mais de 0,3 defeitos/ PF. É importante definir no contrato os tipos de defeitos, a saber: bugs, defeitos na documentação, código fonte não estruturado, etc. Pode-se estabelecer também níveis de severidade de defeitos".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Desta forma, se a manutenção evolutiva for exigida por regulamentação de órgãos competentes e a CONTRATADA tiver prazo menor que o estipulado na tabela B10, a mesma ficará com 90% desse prazo, deixando 10% para a CONTRATANTE testar a solução.

A CONTRATADA poderá não aceitar a demanda se considerar que não poderá cumprir com o mesmo.

O descumprimento de tal prazo gera violação ao Acordo de Nível de Serviço e dessa forma enseja diminuição do valor da fatura, haja vista, o TJPA terá que se justificar perante terceiros.

No caso de manutenções evolutivas não demandadas por regulamentação externa e com prazo inferior ao calculado na tabela B10, o atraso pode ser negociado com o fracionamento da entrega da manutenção evolutiva, posto que, o TJPA não precisará se justificar perante terceiros.

A glosa ficará em no máximo 5% somando os dois indicadores: pontualidade e qualidade, entretanto, a multa será cobrada indistintamente.

3. MANUTENÇÕES DE INTERFACE, ADAPTATIVA OU PERFECTIVA

Caso as manutenções de interface, adaptativa ou perfectiva façam referência a alguma atividade constante na tabela 5 do Termo de Referência, serão regidas pelos subitens do item 1 deste ANS, entretanto serão tratadas como prioridade irrisória na tabela GUT, haja vista suas implementações serão agendadas após diagnóstico de impacto, exceto se a manutenção impactar no cálculo de folha ou em respostas com prazo definido, que nestes casos poderão receber a mesma classificação GUT de um incidente.

4. ATENDIMENTOS SOBRE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Assim como as manutenções de sustentação ou incidentais, serão regidos pelos subitens do item 1 deste ANS e tratados como prioridade irrisória na tabela GUT; excetuando os atendimentos de "procedimentos operacionais de folha de pagamento" ou "procedimentos a serem explicados ou encaminhados a órgãos ou entidades externas", os quais podem receber a mesma classificação GUT de um incidente.

5. DETALHAMENTO DOS DEFEITOS DE MANUTENÇÃO⁵¹

É imprescindível o detalhamento dos defeitos de maneira exaustiva, posto que a severidade estabelecida para cada um, além de influenciar diretamente no indicador de defeitos, também permite dimensionar o tempo que será empregado para que a funcionalidade seja sanada e apresente o comportamento esperado na contratação, razão pela qual o CONTRATANTE, nos casos de defeitos por codificação poderá apenas estimar a severidade, aguardando da CONTRATADA a confirmação ou correção do mesmo.

Esses dois fatores, a qualidade e o tempo que a CONTRATADA prestará o serviço servirão apenas para determinar se a OS foi atendida ou não.

Tabela B12- Classificação de defeitos por severidade para o indicador de qualidade

TIPODEFEITO ⁵²	Severidade
PRODUTO-(USABILIDADE)	
1. O produto NÃO atende aos padrões de usabilidade do TJPA	Crítica
2. O produto NÃO apresenta as mensagens conforme especificações	Alta
3.O produto apresenta botões que não executam a operação correta	Média
4.O produto apresenta erro não tratado (bug)	Alta
5.As telas não estão adequadas nas versões de browser do TJPA	Crítica

⁵¹ Fabrica TJPA

⁵² Idem ao item 29..



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

PRODUTO-(REQUISITOS)	
1. O produto NÃO atende aos requisitos funcionais	Crítica
2. O produto NÃO atende aos requisitos condicionantes	Alta
3. O produto NÃO atende aos requisitos não-funcionais	Crítica
4. O produto NÃO atende às regras de negócio	Crítica
PRODUTO-(CODIFICAÇÃO)	
1. Passos não considerados	Média
2. Lógica duplicada	Média
3. Função desnecessária	Baixa
4. Verificação de variável incorreta	Média
5. Iteração de loop errada	Média
6. Ausência da condição de teste	Média
7. Ausência de cálculos solicitados	Média
8. Equação insuficiente ou incorreta	Média
9. Operando ou operador na equação incorreto	Média
10. Falha de conversão	Média
11. Perda de precisão	Média
12. Interrupções tratadas incorretamente	Média
13. Local incorreto de chamada de sub-rotina	Média
14. Argumentos inconsistentes da sub-rotina	Média
15. Dados inicializados incorretamente	Média
16. Dados acessados ou armazenados incorretamente	Média
17. Índice ou flag com valor incorreto	Média
18. Variável de dados referenciada incorretamente	Média
19. Dados referenciados fora dos limites	Média
20. Escala ou unidade dos dados incorreta	Média
21. Dados dimensionados incorretamente	Média
22. Tipo de variável incorreta	Média
23. Escopo do dado incorreto	Média
24. Uso de variável global proibida	Média
25. Uso de comentários de forma que possa expor detalhes de implementação	Baixa
26. Passagem incorreta de parâmetros entre programas	Média
27. Variável usada antes de ser inicializada	Média
28. Não realização de críticas de dados no navegador (browser) de Internet	Baixa
29. Objetos que não mantenham seus estados consistentes	Média
30. Transações incorretamente implementadas	Média



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

31. Lançamento de Exceções de forma incorreta	Baixa
32. Uso de instruções de SQL proprietárias	Baixa

2.3. Penalidade por descumprimento

A CONTRATADA fica sujeita a multa contratual diferenciada, conforme quadro 6, sempre que o serviço de manutenção evolutiva for demandado indiretamente por terceiros (CNJ, Receita Federal, IGEPREV) e na sua entrega houver atraso ou redução da qualidade a níveis aquém dos especificados no ANS, posto que, a CONTRATANTE deverá justificar-se perante terceiros pelo descumprimento quanto à entrega.

ANEXO C – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

A Ordem de Serviço é a formalização do pedido de prestação de um serviço/manutenção ao TJPA, encaminhado à OSM, contendo as informações abaixo.

ORDEM DE SERVIÇO (OS) - MODELO

1. IDENTIFICAÇÃO DA OS			
Contrato	OSNr.	Data de abertura	OSNr. Original
	TJPA-aaaamm-nnnn	dd/mm/aaaa – hh:mm	TJPA-aaaamm-nnnn
Módulo		Item	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

5.1. Em Pontos de Função		5.2. Em PFF	
Incluídos		Baixa	
Alterados		Média	
Excluídos		Alta	
Especialista		Especialista	
Total		Total	
5.4. Valor da OS (R\$)			

6. DEFEITOS E SUAS SEVERIDADES*Se reincidência preencher o quadrádnho com R											
Conformidade Docum.		Requisitos		Usabilidade		Codificação		Armazenamento de dados		Arquitetura de solução	
Crítica		Crítica		Crítica		Crítica		Crítica		Crítica	
Alta		Alta		Alta		Alta		Alta		Alta	
Média		Média		Média		Média		Média		Média	
Baixa		Baixa		Baixa		Baixa		Baixa		Baixa	

7. CANCELAMENTO	
Fase e Motivo	
Assinatura do Coordenador	Data dd/mm/aaaa

8. VALIDAÇÃO DO SERVIÇO	
8.1. Testes realizados	

9. RECEBIMENTO DO SERVIÇO (Preenchimento pelo TJPA)		
Assinatura do Fiscal Técnico	Assinatura do Gestor contrato	Data



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

		dd/mm/aaaa – hh:mm
<p>Ao autorizar o serviço de manutenção evolutiva, o cliente fica ciente que, em conformidade com o contrato e com a Lei de Direitos Autorais, as novas funcionalidades serão integradas ao MentoRH e, portanto, terão como proprietária de todos os direitos legais a OSM Consultoria e Sistemas Ltda, sendo que esta cederá ao cliente apenas o direito de uso não exclusivo das mesmas. Assim, sempre que a regra de negócio da evolutiva for modificada pela CONTRATADA em qualquer atualização, sem prévia comunicação à CONTRATANTE, o prazo de entrega da manutenção corretiva diminui pela metade, exceto se já for um chamado crítico.</p>		

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

CAMPOS	DESCRIÇÃO
IDENTIFICAÇÃO DA OS	
Contrato	Preencher com o número do contrato vigente
OS n°	Preencher com a constante TJPA, seguida do ano, do mês e, por último, o sequencial no ano de abertura. Exemplo:TJPA-201705-1234
Data abertura	Data com a respectiva hora que servirá para determinar os prazos para atendimento
Módulo	Nome do módulo que necessita do serviço, ainda que seja uma manutenção evolutiva
Item	Nome do item que sofrerá o serviço. Ex: Dossiê
IDENTIFICAÇÃO DA OS	
Analista(s) do Projeto/Telefone de contato/E-mail	Preencher com os nomes dos Analistas de Projeto do TJPA, seu telefone e e-mail
Demandante do Serviço	Preencher com o nome, telefone e e-mail do servidor que é responsável pelo pedido
Coordenador – Telefone de contato-E-mail	Preencher com o nome, telefone e e-mail do Coordenador do Projeto.
INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO	
Tipo de Serviço	Marcar em qual categoria o serviço se encaixa: Resolução de incidentes Análise de impacto Manutenção Corretiva Manutenção Adaptativa Manutenção de Interface



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

CAMPOS	DESCRIÇÃO
	Manutenção Evolutiva Manutenção Perfectiva
Prioridade	Marcar qual o resultado do cálculo de ordem do incidente ou determinar através de conversão de complexidade, a ordem de atendimento do serviço Máxima Alta Média Baixa Mínima Negociada
Garantia	Marcar se o serviço ainda está sob garantia. Só estão fora da garantia aqueles que foram desenvolvidos para outro órgão ou entregues sem ônus para esse tribunal após a assinatura do contrato.
ESPECIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES E PRODUTOS DA OS	
Descrição dos Produtos a Contratar / Descrição dos Produtos a Corrigir/Analisar	<ul style="list-style-type: none">• Em caso de Manutenções Evolutiva, Perfectiva ou Adaptativa que envolva fração de ponto de função<ol style="list-style-type: none">1. Descrever os serviços a serem contratados:2. Devem ser informadas as condições de aceite da OS (abaixo, o mínimo):<ul style="list-style-type: none">○ A documentação obrigatória homologada;○ A documentação da nova versão ter sido disponibilizada;○ A qualidade do serviço aferida pelo responsável;○ O serviço tiver sido aprovado pelo cliente;○ As contagens dos Pontos de Função e de Pontos de Função Fracionados tiverem sido ratificadas.3. Deve ser informado se a OS será individual ou vinculada, haja vista, disso determina se pagamento será fracionado (proporcional) ou integral:• Em caso de Manutenção corretiva ou incidente:<ol style="list-style-type: none">1. Quem fez a operação (Papel ou perfil do usuário)?2. Quando a operação foi feita (Data e hora)?3. Qual o resultado da operação?4. Quais os dados foram utilizados na operação (Filtros, dados de entrada)?



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

CAMPOS	DESCRIÇÃO
	5. Captura da tela; 6. O ambiente onde ocorreu o defeito: Homologação ou Produção; 7. Nome do módulo; 8. Nome da funcionalidade;
Anexos	Informar os artefatos ou documentos necessários para que o serviço seja executado.
Produtos	Informar quais os produtos a serem entregues
TAMANHO DA OS	
Quantidade do Serviço a contratar em PF	Informar a quantidade total de Pontos de Função do serviço encomendado ou solicitado. Deverão ser especificados os tipos de Pontos de Função, conforme a contagem de Pontos de Função realizada pelo TJPA, discriminando: -Pontos de Função Incluídos - Pontos de Função Alterados - Pontos de Função Excluídos
Quantidade do Serviço a contratar não medidos por Ponto de função	Informar a quantidade total de PFF do serviço encomendado ou solicitado. Estes serviços encontram-se na tabela 6.2.1 do Termo de Referência.
DEFEITOS DO SERVIÇO	
Tipo de defeito	Marcar a classificação do defeito: Conformidade Documentos Usabilidade Requisitos Codificação Armazenamento de dados Arquitetura de solução
Severidade	1. Assinalar a criticidade do serviço seguindo o Acordo de Nível de Serviço ou a complexidade do serviço (casos medidos em PFF) como consta neste termo de referência: <ul style="list-style-type: none">• Conformidade Documentos• Usabilidade• Requisitos• Codificação• Armazenamento de dados• Arquitetura de solução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

CAMPOS	DESCRIÇÃO
	2. Nos casos em que existam duas ou mais ordens de serviço, esse campo e a data de previsão, definem qual a ordem de prioridade a ser seguida; havendo prorrogação para casos de menor criticidade.
Reincidência	Informar as demais OS onde esse mesmo já havia ocorrido
CANCELAMENTO DA OS	
Motivo	Explicar o motivo pelo qual a OS foi cancelada. Quando a OS tratar de diversos serviços, e apenas parte será cancelada, registrar neste campo os itens cancelados e abrir nova OS para os demais itens.
Assinatura do Coordenador	Autorizar o cancelamento da OS.
Data	Preencher com a data de cancelamento do serviço.
VALIDAÇÃO DO PRODUTO	
Recebimento do produto	Registrar o Nome e Assinatura do receptor.
Data do recebimento	Registrar a data de recebimento do produto.
Testes realizados	Informar que os testes foram realizados e o produto está de acordo.
Retorno de não-conformidades para a CONTRATADA (Motivo/Nome/Assinatura/Data)	Informar, quando for o caso, o motivo da não conformidade e, ocorrendo mais de uma devolução à CONTRATADA, registrar neste campo.
Nome e Assinatura	Nome e Assinatura do responsável pelo retorno à CONTRATADA, de produto(s) que apresentaram erros durante os testes de desenvolvimento.
Data	Registrar a data e hora da liberação do produto testado.
RECEBIMENTO DO SERVIÇO	
Analista de projeto	Indicar o nome do Analista de Projeto.
Assinatura	Atestar o Aceite do Serviço.
Data-hora	Informar a data e hora do Recebimento do Serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

MODELO DE ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS⁵³

Pelo presente termo, ficam os serviços constantes nas OS especificadas abaixo aceitos e declarados em conformidade com as especificações solicitadas pelo TJPA, onde a partir desta data inicia-se a contagem do prazo de garantia do Projeto/Serviço contratado.

Nr.OS	Descrição dos Serviços Contratados	Tamanho em PF	Data do Recebimento

ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS (Preenchimento pelo TJPA)	
Local e data	

⁵³ Modelo do Termo de Referência de Fábrica de software do TJPA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Fórmula de Cálculo	$Fatura = \sum_{i=1}^m \left(val_{pf} * Proporcão_{pf} * \sum_{i=1}^n QtdItem_{tab5} \right)$ <p>Onde:</p> <p>val_{pf} – valor do ponto de função estabelecido em contrato qtd_{pf} – proporção de ponto de função estabelecido na tabela 5 (coluna 3, chamada de PF, dessa tabela) $item_{tab5}$ – atividade da tabela 5 na quantidade estabelecida na Ordem de Serviço</p>
Periodicidade	No recebimento

d


GUILHERME KOEBÉ DE OLIVEIRA
DIRETOR EXECUTIVO
OSM Consultoria e Sistemas Ltda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS (Preenchimento pelo TJPA)	
	<i>Assinatura do Coordenador</i>

ANEXO D

Esse anexo visa demonstrar exemplos de cálculo da Equação 1, "Faturamento das manutenções adaptativas e de interface".

Exemplo: A CONTRATANTE, pede para alterar os valores de três campos na tabela ServidorFuncional.

Variável	Valor da variável
<i>val_{pt}</i>	R\$ 693,00
<i>Proporcao_{pt}</i>	0,2
<i>Qtdeitem_{tab5}</i>	3
TOTAL	R\$ 415,80

Equação 3- Faturamento das manutenções adaptativas e de interface

Nome da Equação	Faturamento das manutenções adaptativas e de Interface
-----------------	--

Portaria 2150 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária ao Defensor ADALBERTO DA MOTA SOUTO, matrícula 3083462, objetivo PARTICIPAR DE AUDIÊNCIAS e Servidor VALDEMI SOARES DE OLIVEIRA, matrícula 57213154, Cargo MOTORISTA - DESIGNADO, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de CASTANHAL a INHANGAPI, no dia 20/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385531

Portaria 2144 - 2018 - DPG. Conceder 04 + 1/2 diárias ao Defensor DIOGO MARCELL SILVA NASCIMENTO ELUAN, matrícula 57227857, objetivo REALIZAR ITINERÂNCIA e Servidores PAULO HENRIQUE OLIVEIRA DOS SANTOS, matrícula 5899743, Cargo MOTORISTA - DESIGNADO, MARIA JOSE DA SILVA SOUSA, matrícula 20130227, Cargo ASSISTENTE ADMINISTRATIVO, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de PARAGOMINAS a IPIXUNA DO PARÁ, de 12 a 13/11/2018, 19 a 20/11/2018 e 26 a 27/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385499

Portaria 2140 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária ao Servidor WESLENE SILVA GUIMARÃES, matrícula 001086, Cargo SECRETÁRIO, objetivo CONDUZIR DEFENSOR, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocar-se de REDENAÇÃO a PAU DARCO, no dia 09/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385457

Portaria 2145 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária aos Servidores ANTONIO AUGUSTO SOARES DE OLIVEIRA, matrícula 57201147, Cargo GERENTE DE PERÍCIAS E AVALIAÇÕES e HIDELEFRAN OLIVEIRA ALVES, matrícula 57201688, Cargo MOTORISTA, objetivo REALIZAR VISTORIA TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DA OBRA DE REFORMA DO PRÉDIO DA DEFENSORIA EM BENEVIDES E ANANINDEUA, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de BELÉM a BENEVIDES, no dia 13/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385506

Portaria 2147 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária à Defensora JULIANA ANDREA OLIVEIRA, matrícula 5895973 e Servidora YANCA DE CASSIA LOPES SALES, matrícula 5916805, Cargo SECRETARIA, objetivo PARTICIPAR DE REUNIÃO COM A COMUNIDADE QUILOMBOLA DO ABACATAL PARA TRATAR SOBRE CONSULTA PREVIA, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de BELÉM a ANANINDEUA, no dia 13/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385514

Portaria 2120 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária ao Defensor ROSSIVAGNER SANTANA SANTOS, matrícula 55589163, objetivo PARTICIPAR DE REUNIÃO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocar-se de CASTANHAL a BELÉM, no dia 09/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385405

Portaria 2113 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária aos Servidores SHAIANE SILVA DE FREITAS, matrícula 5924678, Cargo SECRETARIA e WAGNER SILVA DE OLIVEIRA, matrícula 57175804, Cargo MOTORISTA, objetivo REALIZAR ATENDIMENTO E TRIAGEM NO MUNICÍPIO DE VITÓRIA DO XINGU, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de ALTAMIRA a VITÓRIA DO XINGU, no dia 06/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385396

Portaria 2119 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária aos Servidores SHAIANE SILVA DE FREITAS, matrícula 5924678, Cargo SECRETARIA e WAGNER SILVA DE OLIVEIRA, matrícula 57175804, Cargo MOTORISTA, objetivo REALIZAR ATENDIMENTO DE CONCILIAÇÃO E REGISTROS SIMPLES, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de ALTAMIRA a VITÓRIA DO XINGU, no dia 09/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385404

Portaria 2152 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária à Defensora MAYANA BARROS JORGE JOAO, matrícula 5931565, objetivo FAZER ATENDIMENTO JURÍDICO NA COMARCA DE NOVA TIMBOTEUA, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocar-se de BRAGANÇA a NOVA TIMBOTEUA, no dia 21/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385545

Portaria 2157 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária à Defensora MAYANA BARROS JORGE JOAO, matrícula 5931565, objetivo FAZER ATENDIMENTO JURÍDICO, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocar-se de BRAGANÇA a NOVA TIMBOTEUA, no dia 28/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385560

Portaria 2112 - 2018 - DPG. Conceder 1 + 1/2 diárias aos Servidores PAULO HENRIQUE OLIVEIRA DOS SANTOS, matrícula 5899743, Cargo MOTORISTA - DESIGNADO e JENIFER NATASHA SODRE RODRIGUES, matrícula 5933482, Cargo SECRETARIA, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de PARAGOMINAS a SANTA MARIA DO PARÁ, de 06 a 07/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385394

Portaria 2118 - 2018 - DPG. Conceder 1/2 diária ao Defensor ADALBERTO DA MOTA SOUTO, matrícula 3083462, objetivo ATUAR EM AUDIÊNCIAS, e ao servidor VALDEMI SOARES DE OLIVEIRA, matrícula 57213154, Cargo MOTORISTA - DESIGNADO, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocarem-se de CASTANHAL a INHANGAPI, no dia 08/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385403

Portaria 2143 - 2018 - DPG. Conceder 1 + 1/2 diárias ao Servidor ANDRE OLIVEIRA BORDALO, matrícula 80845355, Cargo TÉCNICO EM GESTÃO DE OBRAS PÚBLICAS, objetivo VISITA TÉCNICA PARA ACOMPANHAR EVOLUÇÃO DA OBRA/MEDIÇÃO DA CONSTRUÇÃO DA NOVA SEDE REGIONAL DO CARAJÁS, fundamento legal Lei nº 5810/94 e Decreto Estadual nº 734/92, para deslocar-se de BELÉM a NARABÁ, de 12 a 13/11/2018. Ordenador: Anderson Serrão Pinto.

Protocolo: 385487

PORTARIA Nº 2.127/2018-DP-GAB, DE 12/11/2018.

RESOLVE TRANSFERIR o gozo dos 07 (sete) dias de férias residuais de ANDRE MARTINS PEREIRA, matrícula 55589068/1, referente ao PA (2014/2015), concedidas inicialmente por meio da PORTARIA Nº 1.321/2018 - DP-GAB, de 25/06/2018, publicada no Doe nº 33.641, de 06/07/2018, com gozo entre 01 a 30/08/2018. Posteriormente interrompidas por meio da PORTARIA Nº 1.691/2018 - DP-GAB, de 30/08/2018; publicada no Doe nº 33.694, de 05/09/2018, com a concessão dos dias residuais para o período de 01 a 07/10/2018. Os quais ficam agora postergados para o período de 10 a 16/12/2018. De-se ciência, cumpra-se e publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

Protocolo: 385254

PORTARIA Nº 2.125/2018-DP-GAB, DE 12/11/2018.

RESOLVE TRANSFERIR o gozo dos 16 (dezoisete) dias de férias residuais de ALEX MOTA NORONHA, matrícula 57176553/2, referente ao PA (2017/2018), concedidas inicialmente por meio da PORTARIA Nº 1.321/2018 - DP-GAB, de 25/06/2018, publicada no Doe nº 33.641, de 06/07/2018, com gozo entre 02 a 31/08/2018. Posteriormente interrompidas por meio da PORTARIA Nº 1.692/2018 - DP-GAB, de 30/08/2018, publicada no Doe nº 33.694, de 05/09/2018, com a concessão dos dias residuais para o período de 16 a 31/08/2018. Os quais ficam agora antecipados para o período de 16/06 a 01/07/2019. De-se ciência, cumpra-se e publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

Protocolo: 385253

PORTARIA Nº 785/2018 - DPG - Belém, 05/10/2018.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, inciso VIII, da Lei Complementar nº 054 de 07 de fevereiro de 2006.

Considerando o Processo nº 328424/2018 - NACRI/DP, de 23/07/18.

RESOLVE: Readaptar provisoriamente conforme Laudo Médico nº 42113, o Defensor Público FABIO GUIMARÃES LIMA, matrícula nº 55589722, pelo período de 13/09/2018 a 11/03/2019, de acordo com o artigo 56, da Lei Estadual nº 5.810/94.

De-se ciência, cumpra-se e publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral

PORTARIA Nº. 434/2018-GAB/DPG, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, inciso I, Art. 33, inciso III c/c Art. 48, todos da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006. Considerando os termos do Processo Administrativo cadastrado no sistema e-protocolo sob o nº 2018/522544.

RESOLVE:

Autorizar o Defensor Público THIAGO VASCONCELOS MOURA a se afastar de suas funções no dia 29 de novembro de 2018, para participação na Reunião da Comissão Especial dos Direitos das Famílias da ANADEP, a ocorrer na cidade de Belo Horizonte/MG, sem prejuízo de seus vencimentos e sem ônus para a Defensoria Pública do Estado do Pará, em razão da vigência da Portaria nº 096/2018-GAB/GPG, Art. 2º, inciso II, de contingenciamento de gastos. Cumpra-se. Publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

PORTARIA Nº 435/2018

GAB/DPG, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, XXIV, da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006

Considerando os termos do Ofício nº 1.654/2018-GP, de 01 de novembro de 2018, constante nos autos do processo administrativo protocolizado sob o nº 2018/501285;

RESOLVE: Prorrogar a cessão do Servidor Público ANTONIO FELIX MONTEIRO COSTA, matrícula nº 3158870, ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, pelo período de 1 (um) ano, a contar de 1º de novembro de 2018, com ônus para o órgão cessionário.

Cumpra-se. Publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

PORTARIA Nº. 109/2018

GAB/DPG, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, VIII e XXVII, da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006.

RESOLVE: Nomear a Defensora Pública JOSEANE ROCHA GODDY SANTANA, matrícula nº 55588704, para exercer o cargo em comissão de Assessor Nível I, Código GEP-DAS-011.3, a partir de 23 de novembro de 2018.

Cumpra-se. Publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

PORTARIA Nº. 438/2018

GAB/DPG, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, VIII e XXI, da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006.

Art. 1º Designar a Defensora Pública JOSEANE ROCHA GODDY SANTANA, matrícula nº 55588704, ocupante do cargo em comissão de Assessor Nível I, para exercer suas atividades no Núcleo de Atendimento Referencial do Prédio Sede - NARE, a contar de 23 de novembro de 2018.

Art. 2º Revogar-se as disposições em contrário. Cumpra-se. Publique-se. JENIFFER DE BARROS RODRIGUES Defensora Pública Geral do Estado do Pará

Protocolo: 385789

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

CONTRATO

Extrato de Contrato nº. 076/2018/TJ-PA //Partes TJPA e a Empresa OSM Consultoria e Sistemas Ltda/CNPJ 88.633.680/0002-02//Objeto do Contrato: contratação de serviços de assistência técnica, consultoria, manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva do Sistema de Gestão de Pessoas - MENTORH, nos termos do Termo de Referência (Anexo I)/ Modalidade de Licitação: Inexigibilidade de Licitação - art. 25, caput// Vigência: 12 meses com início em 21/11/2018 e término em 21/11/2019// Valor do Contrato: R\$ 42.426,60 (mensal)// Dotação Orçamentária 02.126.1419.8650 //Natureza de Despesa 339040. Fonte de Recurso 0118//Data da Assinatura: 20/11/2018// Representante do Contratante: Francisco de Oliveira Campos Filho - Secretário de Administração// Ordenador Responsável: Sueli Lima Ramos Azevedo - Secretária de Planejamento//

Protocolo: 384557

AVISO DE LICITAÇÃO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 094/TJPA/2018

OBJETO Registro de Preços para serviços de higienização e desinfecção de reservatórios inferior, superior e poços com fornecimento de atestado de saneamento e laudo de análise físico-química e bacteriológica da água em edifícios do TJPA localizados na Região Metropolitana de Belém. SESSÃO PÚBLICA 06/12/2018, às 10h00min, horário de Brasília, no endereço eletrônico <http://comprasgovernamentais.gov.br> UASG do TJPA: 925942. Edital disponível em: <http://comprasgovernamentais.gov.br> e www.tjpa.jus.br Informações pelo telefone (91)3205-3206, (91)3205-3184 ou e-mail licitacao@tjpa.jus.br

Belém, 22 de novembro de 2018 - Serviço de Licitação do TJPA

Protocolo: 385622

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 093/TJPA/2018

OBJETO Contratação dos serviços (assinatura/aluguel) de Cessão de Uso de Licenças de Software da Microsoft com padronização na modalidade contratual EAS, conforme condições, descrições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital SESSÃO PÚBLICA: 05/12/2018, às 10h00min, horário de Brasília, no endereço eletrônico <http://comprasgovernamentais.gov.br> UASG do TJPA: 925942.

Edital disponível em: <http://comprasgovernamentais.gov.br> e www.tjpa.jus.br Informações pelo telefone (91)3205-3206, (91)3205-3184 ou e-mail licitacao@tjpa.jus.br

Belém, 22 de Novembro de 2018 - Serviço de Licitação do TJPA

Protocolo: 385357