

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a aquisição de Solução Integrada de Automação da Gestão de Recursos Humanos, para utilização na Secretaria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e nas Comarcas do Estado de Minas Gerais, conforme especificações contidas no Edital e em seus Anexos.

A Solução Integrada de Automação da Gestão de Recursos Humano, conforme detalhamento especificado neste Edital e seus Anexos, compreende os seguintes itens:

1. Fornecimento de um Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos, incluindo cessão do direito de uso em caráter perpétuo e com cessão de código fonte;
2. Fornecimento dos Softwares Adicionais, incluindo cessão do direito de uso em caráter perpétuo;
3. Serviços especializados de Gerenciamento do Projeto;
4. Serviços especializados de Gestão da Mudança Organizacional;
5. Serviços especializados de Modelagem dos Processos;
6. Serviços especializados de Implementação Modular do Sistema, incluindo: análise dos requisitos, adequação, desenvolvimento e instalação do SISTEMA, carga de dados, integração com os sistemas legados, teste e implantação em produção;
7. Serviços especializados de Estabilização;
8. Serviços especializados de Suporte Técnico;
9. Serviços especializados de Manutenção Presencial;
10. Horas Técnicas para Evoluções e Adequações;
11. Serviços especializados de Treinamento.

Os produtos constantes do objeto, além de outros termos freqüentemente citados, passam a ser referidos no Edital e em seus Anexos respectivamente como:

- a) Solução Integrada de Automação da Gestão de Recursos Humanos – **SOLUÇÃO**.
- b) Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – **Sistema de Recursos Humanos, Sistema de RH, SISTEMA**.
- c) Serviços especializados de Gerenciamento do Projeto – **Gerenciamento do Projeto**.
- d) Serviços especializados de Gestão da Mudança Organizacional – **Gestão da Mudança Organizacional, Gestão da Mudança, Mudança Organizacional**.
- e) Serviços especializados de Modelagem dos Processos – **Modelagem**.
- f) Serviços especializados de Implementação Modular do Sistema – **Implementação**.
- g) Serviços especializados de Estabilização – **Estabilização**.
- h) Serviços especializados de Suporte Técnico – **Suporte, Suporte Técnico**.
- i) Serviços especializados de Manutenção Presencial – **Manutenção**.
- j) Serviços especializados de Treinamento – **Treinamento**.
- k) Horas Técnicas para Evoluções e Adequações – **Horas Técnicas**.

2. Visão Geral do Atual Sistema de RH do TRIBUNAL

O atual Sistema de Recursos Humanos (RH) teve seu desenvolvimento iniciado em 1997 e auxilia a Administração do TRIBUNAL no que concerne ao registro, movimentação, controle e informação dos dados relativos ao corpo funcional da Instituição, ou seja, servidores de 1ª e 2ª instância, magistrados e estagiários.

O sistema RH atual é formado pelos seguintes módulos: Registro de Pessoal (RP), Folha de Pagamento (FP), Apuração de Frequência (AF), Avaliação de Desempenho (AD), Controle de Estagiários (ES), Controle de Concursos (CC), Cursos Institucionais (CR), Banco de Talentos (BT), Férias e Licença Saúde.

A maioria dos módulos do RH foi desenvolvida em Oracle Developer na versão 6i e PL-SQL. As exceções

são o módulo Férias, desenvolvido na versão 10g e disponibilizado na Intranet, o módulo Licença Saúde, desenvolvido em Delphi versão 5.0, e parte do módulo Banco de Talentos, desenvolvido em Java e também disponibilizado na Intranet. Existem também algumas consultas disponibilizadas na Intranet, desenvolvidas em Java, entre elas: consultas a espelho de ponto, contracheque, informe de rendimentos e pasta funcional.

O sistema RH possui uma base de dados centralizada, utilizando banco de dados relacional "Oracle Database Server" versão 9i.

As principais diretorias executivas que utilizam o RH são:

- a) DEARHU (Diretoria Executiva de Administração de Recursos Humanos), responsável pelo cadastro e manutenção dos módulos de Registro de Pessoal, Apuração de Frequência, Licença Saúde, Folha de Pagamento e Controle de Concursos.
- b) DIRDEP (Diretoria Executiva de Desenvolvimento de Pessoas), responsável pelo cadastro e manutenção dos módulos de Controle de Concursos, Cursos Institucionais, Banco de Talentos, Avaliação de Desempenho e Controle de Estagiários.

As demais diretorias executivas, a Corregedoria Geral de Justiça e outros órgãos do TRIBUNAL utilizam o RH como mecanismo de consulta de informações relativas aos funcionários, além do lançamento da escala de férias da 2ª instância no módulo Férias.

O RH está integrado a vários outros sistemas utilizados pelo TRIBUNAL, sendo a integração em grande parte para o fornecimento de dados atualizados sobre os funcionários, como lotação e cargo, a fim de possibilitar que sejam feitos diversos controles nestes aplicativos.

O RH possui, atualmente, cerca de 1.000 (um mil) usuários diretos (operadores do sistema) e parte de suas informações está disponível para consulta por todos os magistrados e servidores da instituição, considerados como usuários indiretos.

A base de dados atual do RH possui 373 tabelas, 1.102 índices de tabelas, 281 triggers, 389 funções/procedimentos armazenados em banco de dados, 86.214.184 registros, 18 Gb de armazenamento total (tabelas e índices), sendo 7 Gb de dados (somente tabelas).

A tabela abaixo apresenta uma visão do dimensionamento da base de dados em termos dos módulos do sistema:

Módulo	Tabelas	Índices	Triggers	Funções/ Proced.	Registros	Tam. Tabelas	Total
Registro de Pessoal e Avaliação de Desempenho	137	393	109	261	15.476.668	1 Gb	2.7 Gb
Apuração de Frequência, Licença Saúde e Férias	41	74	24	60	24.858.922	852 Mb	2.7 Gb
Banco de Talentos	16	36	8		27.518	3.4 Mb	9.2 Mb
Cursos Institucionais	23	47	20	1	18.169	5.3 Mb	12 Mb
Controle de Concursos	45	132	36	30	830.630	132 Mb	257.8 Mb
Controle de Estagiários	12	29	9	30	98.050	11.2 Mb	25.8 Mb
Folha de Pagamento	99	391	75	7	44.904.227	4.94 Gb	12.4 Gb

A base de dados conta atualmente com cerca de 30.000 (trinta mil) magistrados e servidores cadastrados e cerca de 16.000 (dezesesseis mil) estagiários sendo que destes, estão ativos cerca de 16.000 (dezesesseis mil) magistrados e servidores e 2.000 (dois mil) estagiários.

A folha de pagamento processa mensalmente um volume estimado de 22.000 (vinte e dois mil) funcionários, incluindo entre estes todos os servidores e magistrados ativos, além de pensionistas e aposentados.

Os tempos máximos de processamento da folha de pagamento são:

- 40 minutos para a 1ª instância (Comarcas do Estado), com cerca de 16.500 funcionários;
- 10 minutos para a 2ª instância (Secretaria do Tribunal de Justiça), com cerca de 3.500 funcionários;
- 10 minutos para magistrados, com cerca de 2.000 funcionários.

São quase 23 milhões de marcações de ponto acumuladas desde janeiro de 2001, época da implantação do módulo de Apuração de Frequência, sendo 2.123.295 efetuadas por estagiários, 9.486.330 efetuadas por servidores e 11.294.407 efetuadas por terceirizados.

Outros dados estatísticos sobre o total de registros armazenados até o momento na execução de algumas funções do RH: Carreira com 204.290 registros, Férias com 249.846 registros, Lotação com 61.261

registros, Afastamentos com 439.748 registros.

3. Visão Geral da SOLUÇÃO

Pretende-se, com a aquisição da Solução Integrada de Automação da Gestão de Recursos Humanos objeto deste Edital, atender às novas necessidades de gestão de recursos humanos do TRIBUNAL, especificamente das Diretorias Executivas de Administração de Recursos Humanos e de Desenvolvimento de Pessoas.

A SOLUÇÃO a ser adquirida compreende o fornecimento de um Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos, que substituirá totalmente o atual sistema em uso no TRIBUNAL, o fornecimento dos Softwares Adicionais e a prestação de todos os serviços especializados necessários à implantação da SOLUÇÃO, incluindo horas técnicas para evolução e adequações, manutenção presencial, treinamento e suporte técnico.

Entende-se por Implantação da SOLUÇÃO a execução dos seguintes serviços: Gerenciamento do Projeto; Gestão da Mudança Organizacional; Modelagem dos Processos de Negócio; Implementação; Estabilização, conforme detalhados nesse Termo de Referência.

Entende-se por Implementação a execução completa dos seguintes serviços: análise dos requisitos, instalação, adequação e desenvolvimento, carga de dados, integração, teste e implantação em produção.

Entende-se como Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SISTEMA) o sistema informatizado constituído por um conjunto de módulos integrados, desenvolvidos pela CONTRATADA, e que atenda todas as especificações e requisitos obrigatórios descritos no Edital e em seus Anexos.

Constituem parte integrante do SISTEMA os seguintes módulos:

1. **Apuração de Frequência:** O objetivo deste módulo é controlar todo o processo e apuração de frequência dos servidores e estagiários do TRIBUNAL. Entre as suas principais funcionalidades, destacam-se:
 - a. Calendário: controle dos feriados nacionais e municipais conforme as diversas localidades das comarcas.
 - b. Registro de ponto: registro de todas as marcações de ponto realizadas, sejam de entrada, saída ou intermediária, coletadas de forma automática ou manual de relógios coletores de dados ou outras formas de registro de marcações.
 - c. Controle de horários: controle de todas as marcações de ponto realizadas de acordo com a jornada de trabalho e com outras especificidades, como: dispensa de ponto, horas-extras, horário especial, substituição, inversão do turno de trabalho.
 - d. Abono : controle de abonos de ponto e falta.
 - e. Dispensa : controle de dispensa de ponto.
 - f. Banco de horas e dias: controle do banco de horas e dias, inclusive da compensação.
 - g. Afastamentos: controle dos afastamentos/licenças dos funcionários.
 - h. Férias: controle de férias, incluindo períodos aquisitivos, férias regulamentares, férias indenizatórias, remarcação e controle de férias-prêmio.
 - i. Apuração: apuração da frequência dos funcionários, tratando automaticamente todas as situações que gerarão adicionais e descontos ao pagamento.
2. **Registro de Pessoal:** O objetivo deste módulo é o registro e acompanhamento da vida funcional dos servidores e magistrados do TRIBUNAL. Entre as suas principais funcionalidades, destacam-se:
 - a. Controle do Quadro de Pessoal: controle do quantitativo dos quadros de pessoal definidos em lei, bem como o controle de cargos vagos.
 - b. Nomeação: controle do provimento dos cargos de carreira e cargos em comissão de recrutamento amplo ou limitado.
 - c. Posse e exercício: controle da investidura no cargo e do início do efetivo desempenho das atribuições do cargo.
 - d. Dados cadastrais: manutenção e controle dos dados cadastrais, incluindo dados pessoais, documentos, endereço residencial, cadastro de dependentes, etc.
 - e. Lotação: controle da lotação inicial, das alterações de lotação, inclusive as que ocorrem por

permuta e remoção.

- f. Carreira: controle do desenvolvimento na carreira, conforme estabelecido no Plano de Carreiras, incluindo controle e cálculo da data base.
- g. Substituição: controle da substituição do titular do cargo durante seu período de afastamento e de férias.
- h. Estabilidade: controle da aquisição de estabilidade, de acordo com o tempo de serviço e com o resultado das avaliações de desempenho.
- i. Contagem de tempo de serviço: controle e cálculo automático do tempo de serviço, com base nas regras previamente definidas para o regime jurídico, vida funcional e frequência, refletindo de forma automática na concessão de direitos, vantagens, benefícios e na carreira.
- j. Averbação de tempo de serviço: controle da averbação/desaverbação de tempo de serviço com verificação automática de seus efeitos nos benefícios concedidos; cálculo do total líquido a ser averbado, considerando os períodos e descontos informados.
- k. Adicional: controle da concessão de adicionais adquiridos em função de tempo de serviço, como por exemplo: quinquênio, trintenário e adicionais adquiridos em função de produtividade, como por exemplo, adicional de desempenho.
- l. Proventos: controle da concessão de proventos, como por exemplo, abono família, auxílio doença, auxílio-creche, vantagem pessoal, adicional de insalubridade e periculosidade e ajuda de custo, vale-lanche e vale-refeição.
- m. Aposentadoria: controle da concessão de aposentadoria, permitindo a verificação do atendimento aos pré-requisitos do tipo de aposentadoria e das ocorrências que impeçam a aposentadoria e suspensão da concessão de benefícios quando a aposentadoria for deferida.
- n. Desligamento: controle do desligamento de funcionários, incluindo desligamento por óbito.

3. **Folha de Pagamento**: O objetivo deste módulo é gerenciar o cronograma de pagamento dos servidores e magistrados do TRIBUNAL e efetuar o cálculo e processamento da folha considerando todas as anotações funcionais efetuadas nos demais módulos que tenham reflexo financeiro. Entre as suas principais funcionalidades, destacam-se:

- a. Tabelas governamentais: controle das tabelas governamentais, como: imposto de renda, contribuição previdenciária regime geral da previdência social, contribuição previdenciária própria destinado aos servidores civis da união, dos estados, do distrito federal e dos municípios, fundo de previdência e assistência social, percentuais de acidente de trabalho.
- b. Tabelas financeiras auxiliares: controle das tabelas financeiras auxiliares, como: limitadores de vencimento, faixas salariais e datas de pagamento, auxílios (creche, natalidade, alimentação), salário mínimo federal e estadual, valores mínimos de retenção de imposto de renda, tetos de contribuições.
- c. Recolhimento de Imposto de Renda: cálculo automático de imposto de renda através de rubrica própria, considerando as isenções e períodos de vigência.
- d. Cálculos: cálculo de diferenças retroativas e de provisão para reajustes salariais de determinado percentual.
- e. Pensionistas: controle dos beneficiários de pensão estatutária e de pensão alimentícia.
- f. Registros de pagamentos: controle dos registros de pagamento de todos os funcionários, incluindo dos pensionistas.
- g. Média Contributiva: cálculo de média contributiva, conforme a Lei 10.887/2004.
- h. Rubricas: controle das rubricas de ganho e desconto necessárias ao processamento da folha de pagamento, considerando o controle de itens como: incidências tributárias, fórmulas básicas de cálculo, proporcionalidades, restrições de lançamento por classificação funcional, ocorrência padrão em folha de pagamento (fixa e mensal), dependências, incompatibilidades entre rubricas e associação de elemento de despesa às rubricas.
- i. Desligamento: cálculos de desligamento, quando da alteração de um funcionário de ativo para inativo.
- j. Consignações: controle da margem consignável, do percentual máximo descontado sobre a remuneração consignável, das prioridades de descontos e das entidades consignatárias credenciadas.

- k. Processamento: processamento da folha de pagamento mensal, considerando itens como: adiantamento de gratificação natalina e de férias, complemento de gratificação natalina, gratificação natalina integral, diferenças, desligamentos e folhas suplementares dentro da folha do mês corrente.
 - l. Lançamentos: controle dos lançamentos de rubricas de ganho e desconto, possibilitando lançamentos de formas variadas, como: lançamento fixo para várias folhas subsequentes e lançamento variável somente para uma folha de pagamento, lançamento de forma individualizada, lançamento geral através de critérios de seleção como tipo de funcionário, cargo, nível de vencimento, etc, lançamento de diferenças por percentual, cópia de lançamentos entre folhas de pagamento, definição das rubricas incidentes, rubricas isentas, definição de percentual diferenciado por folha de pagamento, a geração da diferença em rubricas informadas e em rubricas base da diferença.
 - m. Lançamentos extra-folha: controle dos lançamentos de valores extra folha ocasionados por ajustes e devoluções de valores percebidos em folha de pagamento.
 - n. PASEP: controle dos lançamentos do PASEP em folha de pagamento, contemplando leitura do arquivo de crédito de PASEP gerado pelo Banco do Brasil, inclusão dos lançamentos em folha de pagamento e geração de relatório de processamento informando os créditos aceitos, recusados e indevidos.
 - o. Cálculo da folha de pagamento: cálculo da folha de pagamento de todos os funcionários com base nas concessões de benefícios, direitos e vantagens a que fazem jus, e em todas as alterações cadastrais que geram reflexos na folha de pagamento. Cálculos de créditos e descontos retroativos, com base nas datas de vigências das alterações cadastrais que geram reflexos na folha de pagamento.
 - p. Crédito Bancário: envio do crédito bancário de cada folha de pagamento processada, inclusive folha de pagamento suplementar para crédito bancário, bem como a leitura do arquivo de retorno fornecido pelos bancos com os quais o TRIBUNAL tenha convênio.
 - q. FGTS e Previdência Social (GFIP): geração do arquivo GFIP para importação através do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (SEFIP) da Caixa Econômica Federal.
 - r. Contabilização da Folha: geração do arquivo de contabilização da folha, emissão do resumo da folha e emissão das requisições, anulações e históricos.
 - s. Fechamento anual: emissão do comprovante anual de rendimentos pagos e de retenção de imposto de renda na fonte, incluindo geração da DIRF para a Receita Federal e da RAIS para o Ministério do Trabalho e Emprego.
- 4. **Avaliação de Desempenho**: O objetivo deste módulo é o cadastro, acompanhamento e controle das avaliações de desempenho dos servidores do TRIBUNAL em estágio probatório e dos servidores estáveis.
 - 5. **Avaliação de Sentenças**: O objetivo deste módulo é o acompanhamento e avaliação de sentenças, decisões administrativas e processos de conciliação realizados pelos juízes substitutos durante seu período de vitaliciamento.
 - 6. **Banco de Talentos**: O objetivo deste módulo é o cadastro e integração de informações sobre a vida funcional e profissional dos servidores e magistrados do TRIBUNAL, realizando um mapeamento de suas potencialidades e orientando as ações da gestão de recursos humanos na Instituição. O módulo deve permitir que os detentores do poder decisório tenham pronto acesso a estas informações.
 - 7. **Concursos**: O objetivo deste módulo é controlar os concursos da 1ª instância, 2ª instância e da magistratura do TRIBUNAL, através do cadastro de concursos a serem realizados, recebimento dos resultados fornecidos pelas instituições executoras, acompanhamento das etapas e a admissão dos aprovados.
 - 8. **Formação Institucional**: O objetivo deste módulo é acompanhar todo o processo de formação institucional do TRIBUNAL, através do controle de cursos, alunos, instrutores, turmas, inscrições, aproveitamento dos participantes, bem como qualquer outro controle que esteja envolvido neste processo.
 - 9. **Estagiários**: O objetivo deste módulo é controlar todos os processos referentes à vida do estagiário no TRIBUNAL, abrangendo a seleção, admissão, demissão, renovação de contrato e pagamento.
 - 10. **Saúde Ocupacional**: O objetivo deste módulo é cadastrar atendimentos médicos, odontológicos,

psicológicos, de ergonomia e de serviço social, controlar exames admissionais, exames periódicos, perícias médicas e licenças-saúde e gerenciar a agenda dos profissionais de saúde ocupacional.

11. Atendimento ao Servidor: O objetivo deste módulo é o registro e acompanhamento dos atendimentos solicitados pelos servidores à Central de Atendimento e Informações da Diretoria Executiva de Administração de Recursos Humanos do TRIBUNAL.

Todos os módulos do SISTEMA deverão ser entregues pela CONTRATADA em ambiente totalmente Web utilizando linguagem Java, conforme requisitos tecnológicos definidos no Anexo II.

Entende-se como Softwares Adicionais os softwares ou componentes de softwares, de propriedade de terceiros ou livres, utilizados pela CONTRATADA na implementação ou na operacionalização da infraestrutura do SISTEMA e que não integram o conjunto de módulos do SISTEMA, mas devem ser ofertados como parte da SOLUÇÃO para que o SISTEMA possa satisfazer integralmente todos os requisitos especificados neste Edital.

São exemplos de Softwares Adicionais: bibliotecas de programação e frameworks não integrantes das especificações Java SE (Standard Edition) e Java EE (Enterprise Edition); ferramentas utilizadas para implementação do SISTEMA; softwares de infra-estrutura necessários para a operacionalização do SISTEMA, como por exemplo software de apoio ao gerenciamento de performance, software de gerenciamento de aplicações, software de integração, software de segurança lógica, etc, inclusive qualquer serviço ou componente que não faça parte do núcleo básico do servidor de aplicações e infra-estrutura disponibilizado pelo TRIBUNAL.

Os Softwares Adicionais utilizados pela CONTRATADA devem ter sido previamente relacionados e apresentados juntamente com a Proposta Comercial.

4. Detalhamento do SISTEMA e Softwares Adicionais

A CONTRATADA deverá fornecer o SISTEMA e os Softwares Adicionais, segundo a especificação e os requisitos mínimos obrigatórios apresentados a seguir:

4.1. Licenciamento

A CONTRATADA deverá ceder ao TRIBUNAL o direito de uso do SISTEMA, em caráter definitivo e não exclusivo, para uma quantidade estimada de 25.000 (vinte e cinco mil) usuários internos do TRIBUNAL, entendendo-se por usuários internos os servidores, magistrados e estagiários do TRIBUNAL, sendo:

- 20 (vinte) usuários da Equipe Técnica do TRIBUNAL (acesso irrestrito para serviços de desenvolvimento, parametrização e suporte à operação do SISTEMA);
- 40 (quarenta) Administradores do SISTEMA (acesso irrestrito para serviços de administração e parametrização do SISTEMA);
- 2.000 (dois mil) Operadores do SISTEMA (acesso restrito às funcionalidades do SISTEMA que implementam processos ou regras de negócio. São os usuários que desempenham atividades relacionadas à administração de recursos humanos e ao desenvolvimento de pessoas no TRIBUNAL);
- 3.000 (três mil) Gestores das áreas de negócio do TRIBUNAL (acesso restrito a funcionalidades para realização de atividades que sejam atribuições do gestor ou auxiliem o processo de gestão de recursos humanos como, por exemplo: consulta a informações dos funcionários sob sua gerência, lançamento de férias, autorização de abonos, avaliações de desempenho, etc);
- Todos os usuários internos fazem lançamentos e consultam dados pessoais, como espelho de ponto, contracheque, solicitações de abono, etc.

Não deve haver restrições quanto ao limite de usuários externos do TRIBUNAL que utilizarão o SISTEMA, assim entendidos como: servidores e magistrados aposentados do TRIBUNAL, pensionistas, funcionários de contratos de terceirização vigentes, candidatos de concursos realizados pelo TRIBUNAL, participantes de cursos e palestras oferecidos pelo TRIBUNAL ou qualquer outro usuário externo que não seja servidor, magistrado e estagiário ativo do TRIBUNAL e que venha a utilizar, pela internet, alguma funcionalidade do SISTEMA.

As licenças de uso fornecidas pela CONTRATADA poderão, sem ônus adicional para o TRIBUNAL, ser instaladas em qualquer número de máquinas servidoras, independentemente do número de processadores

ou “clock” dos mesmos, em todos os ambientes do TRIBUNAL que se façam necessários, seja de produção, homologação, desenvolvimento, etc.

A CONTRATADA deverá ceder ao TRIBUNAL o direito de uso permanente do código fonte de todos os programas, componentes e bibliotecas da versão final do SISTEMA objeto deste Edital e permitir ao TRIBUNAL, após o fim do contrato e sem ônus adicional, efetuar alterações no código fonte, para uso próprio, ou contratar terceiros para fazê-lo.

A CONTRATADA deverá, em todas as atualizações de versão do SISTEMA, disponibilizar os códigos fontes nas condições explicitadas no item anterior.

A CONTRATADA deverá fornecer, em caráter definitivo e não exclusivo, licenças de uso de todos os Softwares Adicionais (que não sejam softwares livres) necessários ao funcionamento do SISTEMA, abrangendo também suporte e atualização de versão durante o período de vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá prover a quantidade necessária de licenças de Softwares Adicionais para atender plenamente a implantação da SOLUÇÃO objeto deste Edital.

4.2. Especificação Técnica/Funcional – Itens Obrigatórios

A SOLUÇÃO a ser fornecida pela CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente a todos os requisitos conforme especificados no Anexo II do Edital.

5. Metodologias Utilizadas

A CONTRATADA deverá apresentar as metodologias que utilizará para o gerenciamento do projeto, para a modelagem de processos e para a implantação da SOLUÇÃO.

A Metodologia de Implantação da SOLUÇÃO apresentada deverá prever a implementação modular (em fases) do SISTEMA e compreender obrigatoriamente etapas que contemplem no mínimo as seguintes atividades:

- Gerenciamento do projeto;
- Gestão da mudança organizacional;
- Modelagem dos processos de negócio;
- Análise de requisitos;
- Parametrização, customização, desenvolvimento e instalação do SISTEMA;
- Carga de dados, incluindo a migração dos dados atuais e históricos do sistema de RH atualmente em uso;
- Integração;
- Testes;
- Implantação em produção;
- Estabilização: acompanhamento após implantação em produção;
- Treinamento.

A Metodologia de Implantação da SOLUÇÃO apresentada deverá prever como artefatos todos os documentos especificados como produtos obrigatórios a serem entregues ao final de cada serviço, os quais são considerados partes integrantes dos serviços previstos neste Edital e em seus Anexos.

A estes artefatos obrigatórios poderão ser acrescentados outros (diagramas, modelos, documentos, etc.) próprios da metodologia da CONTRATADA.

A Metodologia de Implantação da SOLUÇÃO deverá especificar os artefatos a serem produzidos em cada etapa. Devem ser detalhados inclusive, os artefatos produzidos nas etapas do ciclo de desenvolvimento de sistemas, incluindo documentação técnica relativa a projeto (design) e construção.

A Metodologia de Gerenciamento de Projetos apresentada deverá prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK-2004 do PMI – “Project Management Institute”. A gestão do projeto deverá utilizar ferramenta de planejamento e controle de atividades compatíveis com esta metodologia.

No prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de início fixada na Autorização de Início dos

Serviços, a CONTRATADA deverá enviar à Diretoria Executiva de Informática (DIRFOR), em meio eletrônico:

- Resumos das metodologias de implantação, de gerenciamento de projetos e de modelagem de processos a serem utilizadas, na forma de documentos com no máximo 15 páginas cada, descrevendo de forma geral as etapas, artefatos, fluxo de trabalho e conceitos básicos e apresentando uma representação gráfica da metodologia.
- Relação inicial de ferramentas de apoio a serem utilizados pela CONTRATADA e por sua equipe técnica, conforme definido no item Da Execução dos Serviços deste Termo de Referência.

A DIRFOR analisará as metodologias entregues avaliando sua conformidade com as disposições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá realizar todas as adequações reportadas pela DIRFOR.

Durante toda a vigência do contrato, o TRIBUNAL poderá indicar novas adequações às metodologias apresentadas visando ajustá-las aos padrões e procedimentos utilizados pelo TRIBUNAL. Caberá à CONTRATADA, em comum acordo com o TRIBUNAL, realizar todas as alterações e adequações reportadas.

A CONTRATADA deverá realizar todos os serviços para implantação da SOLUÇÃO seguindo, em primeiro lugar, os padrões, as premissas, especificações e requisitos estabelecidos pelo TRIBUNAL e, em segundo lugar, as metodologias apresentadas. Nos pontos em que as definições do TRIBUNAL e das metodologias forem conflitantes, prevalecerá as definições do TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá apresentar e demonstrar, para a equipe do TRIBUNAL, as metodologias e ferramentas que serão utilizadas, com o objetivo de capacitação e repasse do conhecimento e visando equalizar a compreensão, o vocabulário, os templates e as convenções relativas às metodologias.

A apresentação deverá ser feita na forma de Seminários de Transferência de Conhecimentos presenciais, sendo um seminário para cada metodologia. Os seminários deverão ocorrer nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte.

A data de realização e a duração dos seminários de apresentação das metodologias serão definidas pelo TRIBUNAL em comum acordo com a CONTRATADA. Os seminários deverão ocorrer até no máximo o final do 3º mês de vigência do contrato.

6. Detalhamento do Serviço de Gerenciamento do Projeto

No prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços, a CONTRATADA deverá realizar com a equipe do TRIBUNAL uma reunião inicial para formalização do projeto e esclarecimentos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do projeto e do contrato. A elaboração da ata desta reunião é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá realizar o planejamento e gerenciamento do projeto, desde a data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços até a implantação final da SOLUÇÃO, segundo metodologia que garanta que os objetivos do TRIBUNAL sejam atendidos, com a qualidade esperada e com a efetiva participação dos envolvidos.

6.1. Planejamento do Projeto

A CONTRATADA deverá realizar todo o planejamento do projeto de implantação da SOLUÇÃO adquirida, conforme as metodologias apresentadas.

Durante esse processo de planejamento, a CONTRATADA deverá conhecer o ambiente do TRIBUNAL, incluindo os níveis de serviço atuais; conhecer documentos obrigatórios e forma de preenchimento.

A CONTRATADA deverá apresentar para a equipe do TRIBUNAL os planos produzidos como resultado do serviço de planejamento, visando garantir os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento do projeto e possibilitar o seu acompanhamento.

Essa apresentação deverá ser realizada na forma de 5 (cinco) Seminários de Transferência de Conhecimento presenciais, sendo um seminário para cada plano entregue. Os seminários deverão ocorrer nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte, em dias e horários previamente estabelecidos entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA.

Produtos a serem entregues:

- Documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO, conforme especificado abaixo neste item;
- Documento Plano de Gestão da Mudança Organizacional, conforme especificado abaixo neste item;
- Documento Plano de Implantação de Registro de Ponto Eletrônico, conforme especificado abaixo neste item;
- Documento Plano da Estrutura de Suporte, conforme especificado abaixo neste item;
- Documento Plano da Infra-Estrutura Tecnológica, conforme especificado abaixo neste item;
- 5 (cinco) Seminários de Transferência de Conhecimento.

6.1.1. Plano de Implantação da SOLUÇÃO

A CONTRATADA deverá realizar o planejamento do projeto de Implantação da SOLUÇÃO, segundo as metodologias de gerenciamento de projetos e implantação da SOLUÇÃO apresentadas.

A CONTRATADA, ao executar o planejamento da implantação, deverá considerar como premissas que:

- A implementação do SISTEMA deverá ser modular, isto é, em fases, priorizando a implantação dos módulos de Apuração de Frequência, Folha de Pagamento e Registro de Pessoal, considerados como módulos mais críticos;
- A execução paralela de diversas atividades deverá ser aprovada pelo TRIBUNAL tendo em vista a necessidade de garantir o efetivo acompanhamento das atividades por parte da equipe técnica do TRIBUNAL e, consequentemente, garantir a transferência de conhecimento.

A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Implantação da SOLUÇÃO, descrevendo como o projeto de implantação será executado, suas fases, atividades, os marcos e produtos gerados. O Plano de Implantação da SOLUÇÃO deverá conter, no mínimo:

- Definição do escopo do Projeto, destacando os objetivos do projeto, principais entregas, benefícios, premissas e restrições do projeto;
- Estrutura Analítica do Projeto (EAP), contendo uma decomposição hierárquica dos produtos (entregas) do projeto até o nível de pacotes de trabalho;
- Os procedimentos para monitorar e controlar as solicitações de mudanças, destacando claramente como elas serão solicitadas, analisadas, aprovadas e executadas. Todas as mudanças deverão ser formalmente aprovadas pelo TRIBUNAL;
- Descrição dos papéis e responsabilidades dos membros da equipe de projeto (TRIBUNAL e CONTRATADA) e definição das relações hierárquicas do projeto. Para cada papel deve ser apresentado o nome responsável principal e o nome do seu substituto;
- Cronograma do Projeto, contendo a duração, as datas previstas de início e de entrega para avaliação; o sequenciamento das etapas e de suas atividades. Deve incluir também os marcos que indicarão o final de cada etapa. A data prevista de entrega para avaliação corresponde à data prevista para finalização do produto, serviço ou etapa e sua consequente disponibilização para avaliação pelo TRIBUNAL;
- Registro de Riscos do projeto, contendo a lista dos riscos identificados, priorizados, sua descrição, causas-raiz, probabilidades de ocorrência, impacto, os responsáveis por cada risco (proprietários do risco), estratégia de resposta acordada (Evitar, Transferir, Aceitar, etc.); forma de implementar a estratégia e planos de contingência para os riscos de maior prioridade;
- Plano de Gerenciamento da Qualidade, descrevendo os padrões de qualidade a serem adotados e os procedimentos para garantia e controle da qualidade no projeto, tais como inspeções, testes, etc. e para verificação de não conformidades e aplicação de medidas corretivas;
- Plano de Gerenciamento de Comunicação, contemplando os procedimentos e instrumentos (relatórios, reuniões, e-mails, etc.) de comunicação que serão utilizados, informando o seu conteúdo, sua periodicidade, a quem o instrumento se destina, como ele será entregue e quais são seus objetivos.

Durante a execução do projeto de implantação, o Plano de Implantação da SOLUÇÃO deverá ser detalhado de acordo com as características específicas de cada etapa e deverão ser agregados, no mínimo, os seguintes planos:

- Plano de Carga dos Dados, contendo, no mínimo: a estratégia de migração e carga de dados a ser adotada (incremental, parada total, etc.) considerando a implementação modular do SISTEMA; as

técnicas e ferramentas a serem utilizadas e os artefatos produzidos. Devem estar previstas as fases de análise dos dados, extração, conversão/limpeza, validação, migração e carga. Para cada módulo a ser implantado, o Plano de Carga dos Dados deverá detalhar, no mínimo: as tabelas/dados a serem carregados (escopo da migração), as regras de extração, de conversão, de limpeza e formatação que serão utilizadas para resolver os problemas nos dados (lógica dos Mapeamentos DE-PARA), ordem de execução da migração e da carga de dados (cronograma), regras de validação de todas as fases da carga de dados. Deve também descrever o impacto da migração da dados de processos considerados críticos e estabelecer um plano de contingência para eles;

- Plano de Teste, contendo o planejamento geral do esforço de teste a ser realizado durante todo o projeto. O Plano de Teste deverá conter uma visão geral do escopo do projeto de testes, planejamento do cronograma de testes, tipos de teste a serem executados em cada etapa, tais como: teste funcional, de volume, de acessibilidade, de integridade, de desempenho, de instalação, de configuração, etc. O Plano de Teste deve prever testes de unidade, testes de integração, testes de sistema e testes de aceitação. O Plano de Teste deverá ser detalhado para cada módulo do SISTEMA a ser implementado;
- Plano de Treinamento, contendo, no mínimo, os treinamentos (palestras e cursos) previstos, seus conteúdos programáticos, carga horária e cronograma de realização, equipe de instrutores, critérios e mecanismos de avaliação a serem utilizados, etc. Deverão estar previstos treinamentos específicos por módulo, segundo requisitos estabelecidos no item Detalhamento do Serviço de Treinamento deste Termo de Referência;
- Plano de Suporte Técnico, especificando a estrutura de suporte que será disponibilizada pela CONTRATADA durante o período previsto para o serviço de suporte técnico. Devem estar previstos os canais de comunicação que serão utilizados, os mecanismos de acompanhamento e controle dos níveis de atendimentos exigidos, como serão disponibilizadas novas versões;
- Plano de Estabilização, indicando como será composta a equipe de apoio, a infra-estrutura necessária e o modelo de atendimento, documentação e transferência de conhecimento para a equipe de suporte do TRIBUNAL.

6.1.2. Plano de Gestão da Mudança Organizacional

A CONTRATADA deverá elaborar um plano para implementação das ações relativas à gestão da mudança organizacional ao longo do projeto, com foco nas mudanças comportamentais e tecnológicas relacionadas à implantação da SOLUÇÃO, visando minimizar o impacto dessas mudanças sobre o desempenho organizacional.

A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Gestão da Mudança Organizacional, que deverá conter, no mínimo:

- Descrição de todas as atividades que serão implementadas para conduzir a mudança organizacional, visando minimizar as barreiras e resistências durante a implantação da SOLUÇÃO. Deverá ser apresentado um cronograma de trabalho;
- Dimensionamento da equipe de Gestão da Mudança Organizacional, definindo nomes, funções e responsabilidades de cada membro da equipe (TRIBUNAL e CONTRATADA);
- Descrição das ferramentas, procedimentos e instrumentos que serão utilizados para conduzir, gerenciar, monitorar, medir e controlar a efetividade das ações relativas à gestão das mudanças organizacionais implementadas e para verificação de não conformidades e aplicação de medidas corretivas;
- Plano de comunicação específico para gestão da mudança organizacional, prevendo atividades, campanhas e materiais a serem utilizados para divulgação do projeto e das mudanças introduzidas e para conscientização e motivação de todos os envolvidos.

6.1.3. Plano de Implantação de Registro de Ponto Eletrônico

A CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com o TRIBUNAL, um plano para implantação de uma solução de registro de marcações de ponto nas diversas unidades organizacionais das Comarcas do Estado de Minas Gerais. O Plano de Implantação deverá conter, no mínimo:

- Levantamento das diferentes estratégias possíveis de serem utilizadas nas Comarcas para o registro das marcações de ponto (se através de coletores de parede, acoplados, portáteis, digitação direta no módulo de Apuração de Frequência, etc), com análise de custo-benefício;

- Detalhamento da estratégia selecionada pelo TRIBUNAL, especificando infra-estrutura de hardware, rede e software necessária, com definição de quantidades, especificação técnica e requisitos mínimos a serem atendidos, etc., sendo omissos quanto a marcas e modelos específicos;
- Planejamento da implantação da estratégia selecionada.

6.1.4. Plano da Estrutura de Suporte do TRIBUNAL

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano da Estrutura de Suporte do TRIBUNAL contemplando o dimensionamento da estrutura, o processo e os mecanismos para suporte ao SISTEMA que deverão ser implantados pelo TRIBUNAL após o término do período de estabilização.

Como premissa, o modelo de suporte deve atender o seguinte formato:

- Central de Serviços – Suporte básico de 1º Nível;
- Suporte de 2º Nível;
- Suporte de 3º Nível.

Entende-se por Central de Serviços a estrutura já existente no TRIBUNAL responsável por realizar todos os atendimentos telefônicos relativos à tecnologia da informação, registrar a abertura do chamado, prestar atendimento básico, redirecionar para o segundo nível de atendimento os chamados que não puderem ser resolvidos no primeiro nível e efetuar o fechamento do chamado. Caberá à Central de Serviços o suporte básico relacionado a procedimento funcional, de operação e suporte básico do ambiente cliente relativo ao SISTEMA.

Entende-se por 2º Nível a estrutura a ser implantada no TRIBUNAL responsável por prover suporte aos usuários na resolução de todos os chamados e incidentes redirecionados pela Central de Serviços relacionados a procedimento funcional, de operação e do ambiente operacional do SISTEMA, incluindo parametrizações e permissões de acesso. Os chamados que não puderem ser resolvidos por esta equipe devem ser encaminhados para o terceiro nível de atendimento.

Entende-se por 3º Nível a estrutura a ser implantada no TRIBUNAL composta por analistas de sistema e de infra-estrutura compreendendo o suporte relativo a correções, desenvolvimento e infra-estrutura. A função principal do terceiro nível de atendimento é resolver e/ou acompanhar a resolução por terceiros de chamados e incidentes associados ao SISTEMA no que se refere a sua instalação, configuração e parametrização, manutenção, base de dados e às integrações. O grupo de infra-estrutura tem por função ainda garantir a resolução de chamados e incidentes com equipamentos, servidores e configurações de hardware e software.

A CONTRATADA deverá elaborar roteiros de abertura, atendimento e redirecionamento de chamados para a Central de Serviços, padronizando as soluções para os problemas e dúvidas mais frequentes, produzindo uma base consistente de conhecimentos que possa ser utilizada pela Central de Serviços e pelo atendimento de 2º nível do TRIBUNAL. Estes roteiros relativos a cada módulo do SISTEMA deverão estar disponíveis para a Central antes da implantação do respectivo módulo do SISTEMA em produção. Os roteiros gerais deverão estar disponíveis antes da implantação do primeiro módulo em produção.

A CONTRATADA deverá definir o processo de documentação das soluções a ser utilizado pela estrutura de suporte de modo a garantir que as soluções adotadas pelos 2º e 3º nível de atendimento sejam alimentadas na base de conhecimentos e garantir o alinhamento destes níveis com a Central de Serviços.

6.1.5. Plano da Infraestrutura Tecnológica

A CONTRATADA deverá fazer a análise e o dimensionamento da infra-estrutura tecnológica necessária à operação do SISTEMA. Compete à CONTRATADA:

- Definir e dimensionar a infra-estrutura tecnológica necessária ao funcionamento e operação do SISTEMA (sizing) considerando os requisitos descritos neste Termo de Referência e demais Anexos do Edital;
- Dimensionar o hardware para a SOLUÇÃO de duas formas distintas: considerando equipamentos isolados para os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção e considerando o uso de equipamento capaz de suportar particionamento lógico dos ambientes desenvolvimento, homologação e produção;
- Criar planos de contingência, backup e recovery;
- Apresentar para cada dimensionamento proposto o índice de performance associado.

Os dimensionamentos propostos deverão:

- Ser detalhados em termos de arquitetura de hardware, tipos de processadores, de memória, de barramentos, de discos e de controladoras, tanto para o cliente quanto para os servidores;
- Ser detalhados em termos de equipamentos de conectividade, funcionalidades e protocolos adicionais;
- Ser omissos quanto a marcas e modelos específicos.

6.2. Acompanhamento da Execução do Projeto

A CONTRATADA deverá fazer o controle, monitoração e acompanhamento do projeto durante toda a sua execução, conforme definido no documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO.

A CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Acompanhamento do Projeto contendo informações sobre o acompanhamento, monitoração e controle das atividades do projeto.

O Relatório de Acompanhamento do Projeto deverá conter, no mínimo, os seguintes mecanismos de controle:

- Controle do Escopo: produtos entregues e as mudanças ocorridas no escopo do projeto;
- Controle do Cronograma: as atividades previstas e realizadas no período (destacando datas de início e de entrega para avaliação), as atividades em atraso e mudanças ocorridas no cronograma;
- Controle da Qualidade: qualidade dos resultados obtidos e identificação e correção/eliminação das causas que geraram resultados insatisfatórios;
- Controle dos Riscos: riscos ou problemas ocorridos, riscos residuais e novos riscos identificados.

A CONTRATADA deverá realizar com a equipe do TRIBUNAL reuniões quinzenais de acompanhamento do andamento do projeto onde deverão ser apresentados o Relatório de Acompanhamento do Projeto e as atualizações ou mudanças ocorridas no Plano de Implantação da SOLUÇÃO.

O TRIBUNAL poderá autorizar a realização das reuniões de acompanhamento em períodos maiores ou inferiores a 15 dias, segundo sua conveniência e necessidade. A autorização é totalmente discricionária do TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá elaborar atas de todas as reuniões de acompanhamento ocorridas.

Produtos a serem entregues mensalmente:

- Reuniões quinzenais de Acompanhamento do Projeto;
- Atas das reuniões quinzenais de Acompanhamento do Projeto;
- Plano de Implantação da SOLUÇÃO atualizado;
- Relatórios de Acompanhamento do Projeto elaborados no mês;
- Demais documentos de acompanhamento previstos no Plano de Implantação da SOLUÇÃO, na periodicidade prevista.

7. Detalhamento do Serviço de Gestão da Mudança Organizacional

A CONTRATADA deverá conduzir e implementar as ações relativas à Gestão da Mudança Organizacional ao longo do projeto, segundo o planejamento realizado. Compete à CONTRATADA:

- Realizar entrevistas com os principais envolvidos no projeto (stakeholders) visando identificar a cultura corporativa e realizar um diagnóstico de prontidão organizacional para a mudança;
- Identificar o público alvo da mudança e seu nível de prontidão para a mudança. Analisar e monitorar os fatos e comportamentos capazes de influenciar e/ou comprometer o projeto de implantação da SOLUÇÃO, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
- Promover a comunicação interna e externa do projeto, preparando o material de comunicação a ser utilizado. A reprodução e a divulgação dos materiais de comunicação será responsabilidade do TRIBUNAL;
- Promover o domínio dos conhecimentos necessários ao desempenho das atividades de acordo com o novo modelo de negócios;

- Gerenciar a capacidade dos usuários finais do TRIBUNAL, em todos os níveis hierárquicos, de administrar, operar e utilizar, de forma autônoma, a SOLUÇÃO implantada, propondo soluções para os problemas e dificuldades identificados;
- Preparar a empresa para a implantação de cada módulo em produção divulgando informações referentes ao projeto e esclarecendo as dúvidas existentes;
- Criar uma dinâmica para obtenção de feedback da implementação do projeto;
- Elaborar a cada três meses o Relatório de Acompanhamento da Mudança Organizacional apresentando os resultados obtidos e ações implementadas, problemas e riscos ocorridos ou identificados, ações propostas/executadas para mitigar os riscos e corrigir os problemas identificados no último trimestre;
- Realizar reuniões a cada três meses com a Equipe do TRIBUNAL designada para o acompanhamento da Gestão da Mudança visando apresentar o Relatório de Acompanhamento da Mudança Organizacional.

Produtos a serem entregues a cada três meses:

- Gestão da mudança organizacional executada com efetividade;
- Atas das reuniões de entrevistas com os usuários e das reuniões de acompanhamento com a Equipe de Gestão da Mudança;
- Documento Análise do Impacto das Mudanças Organizacionais contendo, no mínimo, diagnóstico de prontidão organizacional para a mudança; análise dos fatos e comportamentos capazes de influenciar e/ou comprometer a implementação do projeto; ações necessárias para solução de problemas. Esse documento deverá ser entregue apenas no início do projeto;
- Campanhas de comunicação interna e externa executadas e materiais de comunicação a serem utilizados nas campanhas;
- Reuniões de Acompanhamento da Mudança Organizacional;
- Relatórios de Acompanhamento da Mudança Organizacional.

8. Detalhamento do Serviço de Modelagem de Processos

A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento e redesenho dos processos e regras de negócio relativos à administração de recursos humanos e ao desenvolvimento de pessoas no TRIBUNAL, envolvendo especialmente os processos da Diretoria Executiva de Administração de Recursos Humanos e a Diretoria Executiva de Desenvolvimento de Pessoas. Todos os processos e regras de negócio relativos aos módulos do SISTEMA devem ser contemplados na modelagem.

Entende-se por Mapeamento o levantamento e diagramação do processo como ele é atualmente executado (As Is). Corresponde à identificação dos fluxos de trabalho com início, meio e fim bem determinados, com insumos e produtos/serviços claramente definidos e com atividades que seguem uma sequência lógica, permitindo uma visão integrada e encadeada do trabalho.

Entende-se por Redesenho a otimização do processo (To Be). Corresponde às melhorias realizadas por meio da racionalização do fluxo de trabalho.

Todo o serviço de modelagem deve ser executado segundo a Metodologia de Modelagem de Processos apresentada pela CONTRATADA e segundo o planejamento realizado. Deverá seguir prioritariamente os padrões estabelecidos no Sistema de Padronização Organizacional (SPO), conforme definições do Centro de Padronização e Qualidade na Gestão (CEPAQ) do TRIBUNAL. O SPO encontra-se disponível para consulta pelo endereço www.tjmg.jus.br, Consultas, Sistema de Padronização Organizacional.

Compete à CONTRATADA:

- Realizar entrevistas com os usuários e gestores das áreas de negócios visando identificar os atuais processos de trabalho e regras de negócios relativos às atividades de administração de recursos humanos e desenvolvimento de pessoas do TRIBUNAL;
- Fazer o mapeamento dos processos associados às atividades de administração de recursos humanos e desenvolvimento de pessoas do TRIBUNAL e mapear as regras de negócios que regem esses processos;
- Documentar os processos e regras de negócio mapeados;

- Identificar as melhores práticas internas dos processos mapeados, considerando o universo das áreas de negócio pesquisadas. Essas melhores práticas devem ser mantidas no processo de redesenho;
- Identificar as necessidades de mudança nos processos e regras de negócio existentes e propor um redesenho dos processos à luz das melhores práticas de mercado e considerando como premissa manter as melhores práticas internas identificadas. A CONTRATADA deverá propor um redesenho na dosagem mínima necessária para a implementação do SISTEMA, visando minimizar resistências às mudanças e os reflexos das mudanças nos demais processos de negócio e sistemas legados do TRIBUNAL;
- Validar o redesenho dos processos com os usuários, com o CEPAQ e com a equipe técnica do TRIBUNAL visando realizar um exame da modelagem para evitar ou corrigir inconsistências, omissões e ambigüidades;
- Priorizar os novos processos e regras de negócio, classificando-os em processos de baixa, média, alta ou altíssima criticidade em função de sua importância para a Instituição. Os critérios para determinar o grau de criticidade serão estabelecidos pelo TRIBUNAL em conjunto com a CONTRATADA;
- Documentar os novos processos e regras de negócio propostos, gerando um Padrão Gerencial de Processo (PGP) segundo definições do SPO e do CEPAQ;
- Elaborar minutas das normas internas (portarias, resoluções, etc.) necessárias para regulamentar as alterações ocorridas nos processos, em conjunto com o TRIBUNAL.
- Dimensionar a equipe de funcionários necessária para executar cada processo do novo modelo de negócios identificando os papéis (funções e responsabilidades) de cada membro da equipe;
- Definir, com o TRIBUNAL, os “perfis de acesso” ao SISTEMA necessários para executar cada processo/atividade do novo modelo de negócio;

Produtos a serem entregues:

- Atas das reuniões de entrevistas com os usuários;
- Documento contendo os processos e regras de negócio mapeados;
- Documento “Padrão Gerencial de Processo”, contendo o redesenho dos processos e regras de negócio, e apresentando seus objetivos, premissas básicas, campo de aplicação, conceitos utilizados, referencial legal, etapas do processo e os diagramas dos fluxos de trabalhos;
- Lista de Prioridade dos Processos e Regras de Negócio, identificando o grau de criticidade de cada um;
- Minutas das novas normas internas relativas aos processos alterados.

Todos os produtos entregues como resultado do serviço de Modelagem deverão ser mantidos e atualizados pela CONTRATADA durante todo o projeto de implantação da SOLUÇÃO.

9. Detalhamento do Serviço de Implementação

A CONTRATADA deverá executar os serviços especializados de implementação para cada módulo do SISTEMA.

Todas as atividades relativas ao serviço de implementação devem ser executadas segundo a Metodologia de Implantação da SOLUÇÃO apresentada pela CONTRATADA, e segundo o planejamento realizado.

A implementação do SISTEMA deve ser modular, sendo que os módulos Apuração de Frequência, Folha de Pagamento e Registro de Pessoal, considerados como módulos mais críticos, devem ser priorizados.

9.1. Análise de Requisitos

A CONTRATADA deverá realizar a análise, o detalhamento e a especificação de todos os requisitos necessários para a implantação de cada módulo do SISTEMA, de forma a atender às necessidades, expectativas e restrições impostas pelo usuário e a todas as especificações contidas neste Termo de Referência e demais Anexos do Edital. Os requisitos devem ser apresentados no documento de Especificação de Requisitos. Compete à CONTRATADA:

- Realizar entrevistas com os usuários e gerentes das áreas de negócios para a identificação, análise e validação dos requisitos dos usuários e requisitos funcionais e não funcionais de cada módulo do SISTEMA;
- Especificar e modelar os requisitos, levando em consideração: as necessidades, expectativas e restrições impostas pelos usuários; o redesenho dos processos de trabalho e regras de negócio conforme especificados no PGP e os requisitos obrigatórios contidos neste Termo de Referência;
- Priorizar os requisitos, classificando-os em requisitos de baixa, média, alta ou altíssima criticidade em função de sua importância para os processos e regras de negócio do PGP. Os critérios para determinar o grau de criticidade serão estabelecidos pelo TRIBUNAL em conjunto com a CONTRATADA e deverão ter como base a Lista de Prioridade dos Processos e Regras de Negócio;
- Validar os requisitos com os usuários e com a equipe técnica do TRIBUNAL visando realizar um exame da especificação para evitar ou corrigir inconsistências, omissões e ambigüidades;
- Documentar o modelo dos requisitos, gerando para cada módulo do SISTEMA o documento de Especificação dos Requisitos, o qual deverá conter todo o resultado dos serviços de análise, detalhamento e especificação dos requisitos do módulo;
- Criar uma Matriz de Rastreabilidade que permita gerenciar dependências entre os requisitos (especificados no documento Especificação de Requisitos) e os processos e regras de negócios documentados no PGP;
- Elaborar um Guia de Estilo contendo uma descrição das diretrizes gerais aplicáveis ao projeto (design) e construção das interfaces com o usuário. Deve especificar no mínimo: diretrizes de usabilidade, o conjunto de componentes gráficos que deverá ser utilizado no desenho da interface com o usuário, a organização das informações, a navegação e os padrões e consistências específicas para o SISTEMA;
- Elaborar um Guia de Padronização de Código contendo uma descrição das diretrizes gerais aplicáveis à construção do código fonte a fim de facilitar o entendimento e manutenção do SISTEMA. Deve especificar no mínimo: padrões utilizados na estrutura/hierarquia, nomenclatura, comentários, denominação de variáveis, classes, funções, estruturas de decisão e repetição, organização das informações e documentação;
- Gerenciar as mudanças nos requisitos, durante a execução do projeto, de forma a manter os requisitos funcionais e não funcionais consistentes com os demais produtos de trabalho e minimizar o impacto das mudanças no projeto.

Produtos a serem entregues:

- Atas de todas as reuniões de entrevistas com os usuários;
- Lista de Prioridade dos Requisitos identificando o grau de criticidade de cada um;
- Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos;
- Documento de Especificação de Requisitos do módulo em questão;
- Documento Guia de Estilo;
- Documento Guia de Padronização de Código.

9.2. Instalação

A CONTRATADA será responsável pela instalação e configuração da SOLUÇÃO nos diversos ambientes necessários, referentes a desenvolvimento, homologação, produção e treinamento.

A Diretoria Executiva de Informática (DIRFOR) disponibilizará todo o hardware necessário à instalação, com os respectivos softwares básicos (sistema operacional e banco de dados correspondentes à versão final de implantação da SOLUÇÃO, conforme especificado no Anexo II) já instalados. O fornecimento do hardware e dos softwares básicos não faz parte do escopo deste Edital.

Caberá à CONTRATADA a realização das configurações necessárias nos softwares básicos e a instalação e configuração de todos os demais produtos necessários visando o perfeito funcionamento da SOLUÇÃO.

Produtos a serem entregues:

- SOLUÇÃO instalada e configurada nos diversos ambientes, e funcionando corretamente, sem apresentar erros;

- Documento “Guia de Instalação e Configuração da SOLUÇÃO”, que descreve os procedimentos e os aspectos importantes de instalação, configuração e calibração utilizados pela CONTRATADA;
- Casos de Teste de Instalação;
- Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste definidos nos Casos de Teste de Instalação.

9.3. Adequação e Desenvolvimento

A CONTRATADA deverá adequar (isto é, parametrizar ou customizar) cada módulo do SISTEMA e/ou desenvolver funcionalidades de modo a tornar o SISTEMA aderente aos requisitos contidos no documento Especificação de Requisitos e neste Termo de Referência e aos processos de negócio modelados.

Entende-se por parametrização o processo de adequação da funcionalidade do SISTEMA a um requisito especificado através da definição dos valores de parâmetros já disponibilizados no próprio SISTEMA, sem a necessidade de alteração no código existente e de desenvolvimento de novo código. Ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa ao SISTEMA, sendo necessários apenas ajustes de parâmetros quando de sua implementação.

Entende-se como parâmetro as variáveis internas do SISTEMA que determinam, de acordo com seu valor, o comportamento do SISTEMA.

Entende-se por customização as modificações ou adaptações feitas no código fonte do SISTEMA para que este possa se adequar aos requisitos impossíveis de serem reproduzidos através dos parâmetros já existentes.

Entende-se por desenvolvimento de funcionalidades todo o processo de análise, projeto e construção visando atender todos os demais requisitos não atendidos por customização ou parametrização.

A CONTRATADA deverá fazer todo o projeto lógico (modelo de design) e arquitetural (modelo de arquitetura) das customizações e desenvolvimentos a serem realizados.

A CONTRATADA deverá construir a solução proposta nos modelos do projeto e de arquitetura, englobando toda a construção do modelo de dados, componentes, objetos de negócio, interfaces, etc. Em componentes incluem-se os produtos liberados como executáveis e os códigos fonte a partir dos quais esses produtos são criados, modelos de implementação (diagramas de componentes e de classes de implementação) e os demais documentos técnicos.

A CONTRATADA deverá realizar, durante toda execução do serviço de adequação e desenvolvimento, testes unitários e de integração conforme Plano de Testes e Casos de Teste, validando a integridade e fidelidade do SISTEMA com as regras de negócios e especificações dos requisitos.

Os serviços de customização e desenvolvimento e os consequentes testes unitários e de integração iniciais deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA, podendo, a critério do TRIBUNAL, serem executados nas dependências do TRIBUNAL.

A partir de uma data a ser acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, que não poderá ser superior a 1/3 (um terço) do prazo total estimado para a execução do serviço de Adequação e Desenvolvimento do módulo, a CONTRATADA deverá fazer entregas periódicas do módulo do SISTEMA que está sendo construído, para efeito dos testes a serem realizados pela equipe do TRIBUNAL. O período de entrega será acordado entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, devendo ser preferencialmente diário.

O TRIBUNAL se reserva ao direito de aplicar auditoria sobre o código fonte entregue pela CONTRATADA e, para isso, utilizará como insumos: o código fonte, a especificação de programas, a documentação técnica e os padrões de codificação definidos.

A CONTRATADA deverá atualizar e manter a matriz de rastreabilidade, provendo a ligação entre os requisitos e os componentes de software que os implementam, de modo que seja possível determinar quais componentes satisfazem determinados requisitos, apoiando a análise de impacto no caso de ser necessário realizar alguma mudança.

Produtos a serem entregues:

- Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos atualizada, com a ligação entre os requisitos e os componentes de software que os implementam;
- Casos de Teste de Adequação e Desenvolvimento;
- Evidências de Testes;

- Documentação técnica completa do SISTEMA/módulo necessária para que o TRIBUNAL possa realizar evoluções e adaptações futuras no SISTEMA. Deve incluir, no mínimo: modelo de dados (MER - Modelo de Entidade e Relacionamentos e Dicionário de Dados); modelo da arquitetura (e todos os seus artefatos constituintes), modelo de projeto/design (e todos os seus artefatos constituintes), modelo de implementação (e todos os artefatos constituintes, incluindo Componentes).
- Documentação dos padrões de codificação, bibliotecas, APIs e frameworks do SISTEMA necessários para que o TRIBUNAL possa realizar manutenção no mesmo;
- Arquivos fonte, binários, executáveis, etc., sem erros e implementando os requisitos especificados para o módulo em questão.

9.4. Carga de Dados

A CONTRATADA será responsável pela carga de dados de modo a alimentar todas as tabelas do SISTEMA nos diversos ambientes necessários, principalmente os de homologação e produção. Todos os dados necessários para o correto funcionamento do SISTEMA, incluindo os dados históricos, devem ser alimentados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA será responsável pela migração de todos os dados do sistema de RH atualmente em uso para o novo SISTEMA, conforme definido no Plano de Carga de Dados. A migração abrange a extração, a conversão e limpeza dos dados, sua formatação conforme o novo modelo de dados e sua importação (carga) na base de dados do novo SISTEMA.

Deverão ser migrados os dados atuais e históricos de todos os módulos do sistema de RH atual, incluindo: Folha de Pagamento, Registro de Pessoal, Apuração de Frequência, Cursos Institucionais, Concursos, Estagiários, Avaliação de Desempenho, Banco de Talentos, Férias, Licença Saúde. Toda a base de dados do atual sistema RH a ser migrada está no SGBD Oracle 9i. Poderão existir outros dados relativos a recursos humanos que estarão em formato texto, planilha ou outro meio eletrônico, e cuja migração para a base de dados do novo SISTEMA também será de responsabilidade da CONTRATADA.

O TRIBUNAL fornecerá orientações e informações que auxiliem a CONTRATADA a executar as atividades de exportação, conversão e limpeza dos dados. Para tanto, o TRIBUNAL deverá prover o modelo de dados do sistema atual e os acessos necessários para a execução dos serviços.

A qualidade dos dados no processo de migração e novo modelo de dados será de responsabilidade da CONTRATADA.

Para executar a migração dos dados de cada módulo do SISTEMA, a CONTRATADA deverá analisar os dados do atual sistema de RH para compreender o seu conteúdo, estrutura, o grau de qualidade e dependências/redundâncias e fazer uma análise de relevância para a migração. Através da análise, a CONTRATADA deverá refinar o escopo, definindo o que será migrado/carregado automaticamente, manualmente e o que não será migrado, inclusive identificando os potenciais problemas. O resultado da análise dos dados deve ser atualizado no Plano de Carga de Dados específico do módulo a ser implantado.

Caberá à CONTRATADA a especificação e construção de programas e rotinas para a extração, conversão, limpeza, formatação e carga na base de dados do novo SISTEMA. Uma vez que os programas e rotinas de carga de dados sejam construídos, eles devem ser verificados individualmente, a fim de identificar possíveis erros.

Se durante a execução de qualquer rotina ou programa de extração, conversão, limpeza, formatação e carga dos dados for observada uma taxa de rejeição maior que 20% (vinte por cento) do volume de dados a ser migrado ou transformado por aquela rotina ou programa, a CONTRATADA deverá revisar os critérios de migração e transformação definidos.

A carga de dados deverá ocorrer, inicialmente, em ambiente de homologação para que sejam feitos os testes e validações.

A CONTRATADA deverá realizar o teste e validação da carga de dados seguindo os procedimentos definidos no Plano de Teste e nos Casos de Teste, visando garantir que todos os dados foram migrados. Deverão ser realizados também testes de integridade de dados, de forma a garantir que no processo de carga de dados (extração, transformação e carga) a base de dados destino esteja íntegra e consistente, sem alterações de conteúdo em relação à base de dados origem.

Entende-se como Teste de Integridade de Dados a verificação do banco de dados e dos processos de

banco de dados, sendo testados como um subsistema independente. Além da verificação e validação de que as informações/dados extraídas do banco de dados origem estejam mantidas no banco de dados destino, de forma íntegra e consistente.

O resultado dos testes deve ser apresentado na forma de um documento com evidências objetivas dos procedimentos executados.

A CONTRATADA deverá apresentar um Relatório da Carga de Dados, descrevendo de forma detalhada o processo de extração, conversão, limpeza, formatação, migração e carga dos dados realizados. O Relatório deverá incluir a relação de todos dados que foram migrados, dos dados que sofreram carga manual; os mapeamentos DE-PARA, com todos os fluxos de transformações realizadas desde a extração dos dados fonte até sua carga no destino; erros e inconsistências que ocorreram no processo de migração; análise do impacto do processo de carga de dados.

A carga de dados somente será considerada concluída quando 100% (cem por cento) dos dados definidos para serem migrados/carregados automaticamente ou manualmente estiverem validados e disponíveis para utilização no SISTEMA.

Produtos a serem entregues:

- Carga de dados concluída;
- Plano de Carga de Dados específico do módulo a ser implantado;
- Casos de Teste de Carga de Dados;
- Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste de carga definido no Plano de Teste e Casos de Teste;
- Documento Relatório da Carga de Dados.

9.5. Integração

A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo do SISTEMA com os demais sistemas legados e com o ambiente operacional do TRIBUNAL, contemplando a análise de soluções, construção de interfaces, preparação de rotinas de exportação e importação de dados.

Entende-se por integração com o ambiente operacional todas as atividades relacionadas com a integração do SISTEMA aos diversos elementos ou softwares básicos e de infra-estrutura no modelo e versão existentes no TRIBUNAL ou fornecidos pela CONTRATADA como Softwares Adicionais, incluindo:

- Sistema Gerenciador de Banco de Dados;
- Servidor de Aplicações;
- Servidor Web;
- Servidor LDAP;
- Servidor de Correio;
- Aplicativos como editores de texto, planilhas eletrônicas, visualizadores e geradores de arquivos PDF;
- Servidor de Versionamento: as regras e padrões a serem adotados para o controle de versão deverão ser definidos pelo TRIBUNAL em conjunto com a CONTRATADA;
- Equipamentos coletores de dados, em especial relógios de ponto. O SISTEMA deverá importar os arquivos TXT com os registros de ponto recolhidos dos relógios de ponto atualmente utilizados no TRIBUNAL e dos registros da base de dados do sistema DMPAccess da Dimep;
- Quaisquer outros elementos necessários ao funcionamento e à operacionalização do SISTEMA.

A CONTRATADA é responsável por todos os custos necessários para integração do SISTEMA ofertado com qualquer Software Adicional por ela fornecido.

Entre os principais sistemas legados do TRIBUNAL que fornecerão informações para o SISTEMA, destacam-se:

- Sistema Guia do Judiciário (INFOGUIA), que contém informações relativas à estrutura organizacional do TRIBUNAL, incluindo setores, localizações, comarcas, edificações e o calendário do judiciário;
- Sistema de Cadastro de Bancos, que contém informações relativas a bancos e agências;
- Sistema de Protocolo, que contém informações sobre protocolos de documentos;

- Sistema de Gestão Documental, que contém informações sobre a tramitação de documentos;
- Sistema de Pessoal Terceirizado, que contém informações sobre os funcionários de contratos terceirização de mão-de-obra do TRIBUNAL;
- Sistema DMPAccess (Sistema de Acesso da DIMEP), que contém registros de entrada e saída de todos os funcionários, estagiários, terceirizados do TRIBUNAL coletados do relógio biométrico Biopoint II da Dimep. A versão atualmente em uso no TRIBUNAL utiliza banco de dados SQL-Server 2000;
- Sistema de Contratos, que contém informações sobre os convênios de estágio assinados pelo TRIBUNAL;
- Sistema de Controle de Acesso do TRIBUNAL, responsável pela validação e autenticação dos usuários de sistemas do TRIBUNAL.

Entre os principais sistemas legados do TRIBUNAL que receberão informações do SISTEMA, destacam-se:

- Sistema de Gestão Financeira e Orçamentária, que receberá informações sobre a execução orçamentária da despesa, principalmente da folha de pagamento e de pagamento de estagiários;
- Sistema de Apoio à Gestão, que receberá informações para controle dos indicadores de despesa, especialmente da folha de pagamento e do pagamento de estagiários;
- Sistema de Pessoal Terceirizado, que receberá os registros de ponto dos funcionários terceirizados do TRIBUNAL;
- A maioria dos sistemas do TRIBUNAL, que receberão informações sobre os servidores e magistrados do TRIBUNAL, incluindo nome, cargo, lotação, função, afastamentos e licenças, etc.

Entre os principais sistemas legados do TRIBUNAL que receberão e fornecerão informações do SISTEMA, destacam-se:

- Sistema de Consignações adotado pelo TRIBUNAL, nos termos da Portaria nº. 2.228/2008, que fará a gestão das atividades de consignação em folha de pagamento feitas entre os magistrados e servidores e as entidades que possuem contrato de consignação com o TRIBUNAL.

A integração deverá ser feita nos diversos ambientes necessários, principalmente os de homologação e produção.

A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades: identificar e entender a complexidade das interfaces necessárias entre o SISTEMA e os sistemas legados e ambiente operacional; fazer uma análise de soluções de integração; desenvolver as interfaces; validar as interfaces desenvolvidas e o processo de integração.

A CONTRATADA, ao propor soluções para integração com os sistemas legados, deverá considerar dois cenários distintos:

- Cenário Atual: A CONTRATADA, ao apresentar o cenário atual de integração para o SISTEMA, deverá propor alternativas visando minimizar os reflexos da implantação do SISTEMA nos demais sistemas legados e no ambiente operacional do TRIBUNAL. Para tanto, o SISTEMA/módulo a ser implantado deverá manter, onde for possível, as soluções de integração atualmente existente entre o sistema de RH em uso, os sistemas legados e o ambiente operacional.
- Cenário Futuro: A CONTRATADA deverá propor soluções para um cenário futuro considerando a melhor alternativa para que futuras integrações possam ser realizadas entre o SISTEMA e os demais sistemas ou soluções do ambiente operacional do TRIBUNAL. O objetivo do cenário futuro é fazer uma projeção de necessidades futuras de integração, além de propor o desenvolvimento de interfaces, baseadas em alternativas técnicas melhores que as atualmente existentes.

As soluções a serem utilizadas pela CONTRATADA para a integração nos cenários atual e futuro serão definidas pelo TRIBUNAL em comum acordo com a CONTRATADA, a partir das propostas apresentadas.

A CONTRATADA deverá desenvolver as interfaces do SISTEMA (para o cenário atual e futuro) de modo que a integração seja realizada automaticamente, através de scripts, rotinas, “triggers”, “views” ou “procedures” de banco de dados, ou utilizando abordagens e tecnologias como os Web Services, baseados em XML.

As alterações nos sistemas legados para integração com o SISTEMA são de responsabilidade do TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá realizar o teste das interfaces e validação da integração seguindo os

procedimentos definidos no Plano de Teste e nos Casos de Teste. O resultado dos testes deve ser apresentado na forma de um documento com evidências objetivas dos procedimentos executados.

Produtos a serem entregues:

- Interfaces atuais e futuras de integração com os sistemas e ambiente operacional do TRIBUNAL construídas;
- SISTEMA integrado ao ambiente do TRIBUNAL e em perfeito funcionamento;
- Documento Análise das Soluções de Integração, contendo o resultado da análise realizada, descrevendo interfaces necessárias para o SISTEMA e a solução apresentada para os cenários atual e futuro;
- Documentação técnica detalhada das interfaces, componentes, scripts, “triggers”, “views”, “procedures” e qualquer outro procedimento utilizado para a integração com os sistemas legados;
- Casos de Teste de Integração;
- Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste de integração definido no Plano de Teste e nos Casos de Teste.

9.6. Teste e Homologação

A CONTRATADA, durante a toda a implementação do SISTEMA, deverá realizar testes estruturais e funcionais, abrangendo todos os requisitos do SISTEMA especificados neste Termo de Referência, no documento Especificação de Requisitos e nos processos de negócio modelados.

Os testes estruturais têm como objetivo determinar defeitos na estrutura interna ou no código do SISTEMA e englobam os testes unitários e testes de integração. Os testes funcionais têm o objetivo de verificar se os requisitos do SISTEMA foram total ou parcialmente satisfeitos e envolvem os testes de sistema e os testes de aceitação.

Entende-se por testes unitários aqueles realizados isoladamente sobre os menores componentes de sistema. Entende-se por testes de integração aqueles realizados para verificar possíveis falhas na integração entre os componentes do SISTEMA. Entende-se por testes de sistema aqueles realizados para assegurar a funcionalidade do SISTEMA, incluindo entrada de dados, processamento e resposta. Entende-se por testes de aceitação aqueles conduzidos para determinar se o SISTEMA satisfaz ou não os critérios de aceitação do usuário.

A CONTRATADA também deverá realizar, quando necessário, testes de regressão para assegurar que modificações no SISTEMA não causaram novos erros em funcionalidades já homologadas.

A CONTRATADA deverá elaborar Casos de Teste descrevendo, de forma detalhada, as condições específicas que devem ser validadas em cada etapa do processo de implementação dos módulos. Os Casos de Teste serão baseados no Plano de Testes e deverão detalhar os dados de entrada, os resultados esperados e as instruções passo a passo (roteiros) para a execução do teste.

Os Casos de Teste deverão contemplar todos os testes previstos no Plano de Teste: testes das adequações e desenvolvimentos, da instalação, da carga de dados, das integrações entre os módulos, das integrações com os sistemas legados e com ambiente operacional do TRIBUNAL, além de outros testes estruturais e funcionais necessários em cada módulo.

Para cada procedimento dos Casos de Teste executado pela CONTRATADA deverá ser apresentado, na forma de um documento, o resultado analítico dos testes com evidências objetivas dos procedimentos executados, que servirão de subsídio para as atividades de auditoria do trabalho de teste realizado.

Os Casos de Teste de uma etapa deverão ser apresentados pela CONTRATADA no início da execução da respectiva etapa. O documento com as Evidências de Teste deverá ser apresentado como produto daquela etapa. Ambos os documentos serão considerados como produtos obrigatórios da respectiva etapa, salvo determinação contrária, a critério exclusivo do TRIBUNAL.

Para que um módulo do SISTEMA seja homologado deverão ser realizados, no ambiente de homologação, conjuntamente pela CONTRATADA e pelo TRIBUNAL, os testes estruturais e funcionais do respectivo módulo.

A CONTRATADA será responsável por toda a preparação do ambiente de homologação do TRIBUNAL para a realização dos testes, realizando inclusive a carga de dados.

O módulo somente será homologado quando todos os testes forem realizados e todos os problemas e erros identificados forem corrigidos. Somente após sua homologação, um módulo poderá ser implantado

em produção.

O prazo mínimo para a realização dos testes finais pelo TRIBUNAL e para homologação do SISTEMA/módulo será de 30 dias.

Os módulos Folha de Pagamento e Apuração de Frequência, para serem homologados, deverão também ser submetidos a testes de execução em paralelo com os módulos atualmente em uso no TRIBUNAL.

O módulo Folha de Pagamento somente será homologado quando conseguir processar de forma integral a folha de pagamento mensal do TRIBUNAL durante 2 (dois) períodos completos e consecutivos sem apresentar problemas, erros e divergências em relação ao processamento do módulo em uso. O período de processamento da folha deverá ser baseado no cronograma da folha de pagamento definido pela Diretoria Executiva de Recursos Humanos do TRIBUNAL.

O módulo Apuração da Frequência somente será homologado quando conseguir apurar de forma integral a frequência mensal da 2ª Instância e da 1ª Instância da Capital durante 2 (dois) períodos completos e consecutivos de apuração de frequência sem apresentar problemas, erros e divergências em relação à apuração do módulo atual. O período de apuração deverá ser baseado no cronograma da apuração de frequência definido pela Diretoria Executiva de Recursos Humanos do TRIBUNAL.

A CONTRATADA deverá executar pelo menos um teste de “backup” e “restore” do ambiente, realizado conjuntamente pela CONTRATADA e pelo TRIBUNAL. O procedimento de “backup” e “restore” somente será homologado quando for executado sem apresentar problemas e erros.

Produtos a serem entregues:

- Casos de Teste;
- Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste definido no Plano de Teste e nos Casos de Teste;
- Testes estruturais e funcionais do módulo no ambiente de homologação, realizados pelo TRIBUNAL em conjunto com a CONTRATADA;
- Testes paralelos da Folha de Pagamento e da Apuração de Frequência realizados sem apresentar problemas, erros e divergências em relação ao processamento do módulo em uso durante 2 (dois) períodos completos e consecutivos;
- Todos os problemas identificados durante a execução dos testes corrigidos pela CONTRATADA;
- Módulo/SISTEMA em perfeito funcionamento e homologado pelo TRIBUNAL.

9.7. Implantação em produção

Caberá à CONTRATADA o planejamento e a execução dos procedimentos de implantação em produção dos diversos módulos do SISTEMA.

A CONTRATADA deverá executar os procedimentos de implantação do módulo em produção e realizar os testes finais em produção juntamente com os usuários, antes da disponibilização do SISTEMA para uso, fazendo uma última avaliação de funcionalidades e performance, e realizando os últimos ajustes nos programas e rotinas.

Para o início de operação do módulo em produção a CONTRATADA deverá ter previamente preparado todo o ambiente de produção, incluindo a instalação, carga de dados, parametrizações e a disponibilização de acesso para os usuários finais.

Com a realização dos testes e ajustes finais e aprovação formal do usuário, o SISTEMA será então liberado integralmente para uso.

Produtos a serem entregues:

- Módulo/SISTEMA implantado em produção e disponível para operação pelo usuário final;
- Documentação técnica detalhada com procedimentos utilizados para implantação em produção;
- Manual de Referência, orientado para usuários não técnicos, descrevendo todas as funções de cada módulo do SISTEMA. A versão eletrônica do documento deverá ser acessada pelos usuários a partir do próprio SISTEMA mostrando o capítulo do manual relativo à função em que o usuário se encontra posicionado no momento da ativação do manual;
- Toda a documentação e códigos-fontes atualizados e refletindo a versão do SISTEMA/módulo implantado em produção.

10. Detalhamento do Serviço de Estabilização

Para cada um dos módulos do SISTEMA, a CONTRATADA deverá fornecer serviço de estabilização a contar da implantação do módulo em produção.

O período mínimo de estabilização dos módulos Folha de Pagamento e Apuração de Frequência deverá ser de 2 (dois) meses. Para os demais módulos, a duração do período de estabilização será estabelecida em comum acordo entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, considerando a necessidade de acompanhamento identificada para cada módulo e segundo cronograma de implantação constante do documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO. O período de estabilização para esses módulos não poderá ser menor do que 15 (quinze) dias.

A quantidade máxima de meses destinada à estabilização total do SISTEMA será de 15 (quinze) meses. O TRIBUNAL reserva-se o direito de reduzir a quantidade de meses, caso o andamento do serviço não evidencie mais a necessidade de manter a quantidade estipulada. O valor do serviço de Estabilização será reduzido na proporção direta da quantidade de meses reduzida.

Para a estabilização a CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe de apoio que deverá acompanhar e dar atendimento “in loco” aos usuários, auxiliando-os nas dificuldades relacionadas a procedimento funcional, de instalação e operação do SISTEMA/módulo. O atendimento in loco ocorrerá nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte.

A equipe de apoio, que deverá ser composta por no mínimo 3 (três) profissionais, deverá ser adequadamente dimensionada pela CONTRATADA levando em consideração o cronograma de implantação dos módulos e a necessidade de um ágil e adequado atendimento aos usuários durante o período de estabilização, tendo em vista a criticidade desse período para o sucesso do projeto.

Os profissionais da equipe de apoio desempenharão o perfil de Analista de Suporte, conforme definido no item Da Equipe Técnica deste Termo de Referência .

As soluções para os problemas reportados pelos usuários durante o período de estabilização devem ser padronizadas e documentadas pela CONTRATADA, seguindo os padrões de documentação das soluções definido no Plano da Estrutura de Suporte do TRIBUNAL, produzindo uma base consistente de conhecimentos que possa ser utilizada pelo Central de Serviços e pelo suporte de 2º e 3º nível do TRIBUNAL após o período de estabilização.

Caberá à CONTRATADA a atualização dos roteiros de atendimento para a Central de Serviços e elaboração de FAQ com perguntas e respostas sobre os problemas e dúvidas frequentes dos usuários registradas durante o período de estabilização. O FAQ deverá compor o Manual de Ajuda Eletrônico a ser disponibilizado para o usuário do SISTEMA.

Durante o período de estabilização, a CONTRATADA deverá dar garantia de todo o serviço de implementação realizado, garantindo que o referido SISTEMA atenderá integralmente às especificações contidas no Edital e seus Anexos, e ratificadas ao longo do projeto. Sendo assim, todos os problemas de implementação oriundos de falhas ou erros em códigos, parametrizações, carga de dados, integrações, instalações e/ou testes devem ser documentados e corrigidos pela CONTRATADA, sem custos adicionais para o TRIBUNAL.

Todo o serviço de estabilização será acompanhado pela equipe de técnicos do TRIBUNAL visando a transferência de conhecimentos.

A cada liberação de nova versão do SISTEMA, seja por atualizações por parte da CONTRATADA ou por manutenções corretivas realizadas, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Liberação de Versão, contendo no mínimo: descrição das funcionalidades incluídas, excluídas e/ou alteradas; roteiro para instalação e migração para a nova versão; descrição dos arquivos físicos e lógicos modificados e objetos incluídos, alterados e excluídos; descrição das mudanças ocorridas no processo de instalação, configuração e parametrização da nova versão.

Produtos a serem entregues mensalmente durante o período de estabilização:

- Operação do SISTEMA/módulo estabilizada;
- Correção de todos os problemas detectados ou reportados durante o mês;
- Documentação detalhada dos problemas e soluções relacionados à operação do SISTEMA/módulo ocorridos no mês, garantindo a produção de uma base consistente de conhecimentos;
- Roteiros para a Central de Serviços atualizados;
- Documentação detalhada dos problemas relacionados à implementação ocorridos no mês e as

soluções geradas;

- Códigos fonte corrigidos e arquivos físicos e lógicos e objetos modificados;
- FAQ atualizado no Manual de Ajuda Eletrônico;
- Relatório de Liberação de Versão;
- Toda a documentação técnica e de operação do SISTEMA/módulo atualizada.

11. Detalhamento do Serviço de Suporte Técnico

A CONTRATADA deverá fornecer serviço de suporte técnico, incluindo resolução de dúvidas, fornecimento de novas versões e correções de erros, durante período previsto de 12 (doze) meses a contar a partir da implantação em produção do último módulo do SISTEMA, garantindo o perfeito funcionamento da SOLUÇÃO.

O atendimento será prestado à equipe de suporte de 2º e 3º nível do TRIBUNAL e compreenderá os seguintes serviços:

- a) Resolução de dúvidas sobre a SOLUÇÃO, incluindo dúvidas ou problemas operacionais, funcionais, de instalação, configuração, parametrização, etc.;
- b) Resolução de dúvidas técnicas e correção de erros relativos à infra-estrutura da SOLUÇÃO, configurações de hardware e software e backup e restore;
- c) Correção de erros provenientes de atualizações de versões, incluindo aqueles resultantes de incompatibilidade da nova versão com o ambiente operacional (infra-estrutura) existente;
- d) Correção de erros do SISTEMA, incluídos os erros intrínsecos causados por erros de programação (código defeituoso), erros relativos à instalação, configuração e parametrização do SISTEMA, à migração e carga de dados e às integrações realizadas;
- e) Direito às atualizações dos “releases” ou versões lançadas pelo fornecedor. As novas versões devem contemplar as adaptações, modificações ou extensões desenvolvidas para atender às necessidades específicas do TRIBUNAL.

Todos os erros, vícios e falhas em produtos entregues ou serviços executados deverão ser sanados pela CONTRATADA de forma definitiva, sem ônus para o TRIBUNAL, mesmo que a correção acarrete alteração em outros produtos ou serviços executados pela CONTRATADA.

O serviço de suporte técnico não se aplica às situações onde a origem do problema decorra de falhas de infra-estrutura ou de componentes de terceiros (hardware ou software) e que repercutam no SISTEMA, a menos que seja comprovado que o problema foi proveniente de atualização de versão do SISTEMA, conforme especificado no item “e” acima.

A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos 2 (dois) canais de comunicação, sendo um canal o telefone (local DDD 31 ou gratuito 0800 e o outro um serviço de atendimento de suporte gratuito pela internet como um formulário via Web ou a ferramenta de bugtrack a ser disponibilizada como ferramenta de apoio, conforme previsto no item Da Execução dos Serviços deste Termo de referência.

Todos os chamados deverão ser registrados pela CONTRATADA, e disponibilizados via web diariamente ao TRIBUNAL para consulta de modo que seja possível o acompanhamento e controle da execução do serviço. Para cada chamado, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado, descrição do problema, nome e matrícula do solicitante, data e hora de abertura do chamado, nível de prioridade estabelecido pelo TRIBUNAL, data e hora de fechamento do chamado, prazo de solução (em horas úteis), informações sobre interrupção e quaisquer outras observações e informações necessárias para a correta contabilização das quantidades, prazos e tempos de atendimento.

O número de chamados para o suporte deverá ser ilimitado e não poderá haver restrições, por parte da CONTRATADA, quanto ao tempo dispendido para o atendimento.

O Suporte não deverá implicar custos adicionais, além dos valores prefixados.

A correção de erros poderá ser feita “on-site”, ou seja, nas dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte ou através de suporte remoto, no qual a CONTRATADA se conectará aos equipamentos do TRIBUNAL, após prévia e expressa autorização.

A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico em conformidade com o exigido a seguir:

Prazos de Solução		
Categorias	Descrição	Prazo de Solução Máximo
Prioridade 1 (P1)	Problemas que causem paralisação total do SISTEMA produtivo ou de um dos seus módulos; Problemas que comprometam, de forma parcial ou total, o processamento normal da folha de pagamento (mensal, suplementar, etc) ou da apuração mensal de frequência.	6 horas úteis
Prioridade 2 (P2)	Problemas que comprometam o funcionamento de um módulo produtivo ou de uma funcionalidade crítica de um módulo, causando paralisação parcial dos mesmos. As funcionalidades críticas são aquelas que implementam requisitos considerados de alta ou altíssima criticidade, conforme Lista de Prioridade de Requisitos produzida durante o serviço de Análise de Requisitos.	10 horas úteis
Prioridade 3 (P3)	Quaisquer outros problemas detectados.	40 horas úteis

O Prazo de Solução Máximo corresponde ao prazo máximo para que a CONTRATADA dê uma solução definitiva para o problema, iniciando-se com a abertura do chamado pela equipe de suporte do TRIBUNAL.

Para o caso dos chamados de Prioridade 1 e 2, o Prazo de Solução Máximo poderá corresponder também ao prazo máximo para que a CONTRATADA aplique uma solução de contorno que propicie a continuidade da operação, mesmo provisoriamente. Neste caso, esses chamados serão reclassificados para Prioridade 3. O Prazo de Solução Máximo não será reiniciado devido a reclassificação, e será contado a partir da abertura do chamado inicial.

Considera-se como hora útil aquela compreendida das 8:00 h às 18:00 h, de 2ª a 6ª feira, em dias úteis, conforme o calendário de feriados nacional.

O TRIBUNAL poderá autorizar a prorrogação do Prazo Máximo de Solução de um chamado, desde que seja justificada pela CONTRATADA em razão da complexidade do chamado. Caso o chamado seja de Prioridade 1 ou 2, deve ter sido dada uma solução de contorno previamente.

A justificativa de prorrogação deverá ser apresentada ao TRIBUNAL antes de finalizar Prazo de Solução Máximo do chamado. A autorização de prorrogação é totalmente discricionária do TRIBUNAL e não constituirá novação para chamados de natureza semelhante.

O TRIBUNAL poderá interromper o atendimento de um chamado, de acordo com suas necessidades. A CONTRATADA deverá registrar a interrupção do atendimento para fins de interrupção da contagem do prazo de solução.

Para mensurar e avaliar o desempenho do serviço de suporte técnico, o TRIBUNAL adotará o Indicador de Atendimento de Chamados (IAC), que será medido e calculado conforme estabelecido no item Do Acordo de Nível de Serviços – SLA.

A cada liberação de nova versão do SISTEMA, seja por atualizações por parte da CONTRATADA ou por manutenções corretivas realizadas, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Liberação de Versão, contendo no mínimo: descrição das funcionalidades incluídas, excluídas e/ou alteradas; roteiro para instalação e migração para a nova versão; descrição dos arquivos físicos e lógicos modificados e objetos incluídos, alterados e excluídos; descrição das mudanças ocorridas no processo de instalação, configuração e parametrização da nova versão.

Produtos a serem entregues mensalmente:

- Relatório de Liberação de Versão;
- Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos atualizada, com a ligação entre os requisitos e os componentes de software que os implementam;
- Toda a documentação do SISTEMA atualizada;
- Nova versão do SISTEMA instalada;
- Arquivos fonte, binários, executáveis sem erros e implementando os serviços solicitados.

12. Horas Técnicas para Evoluções e Adaptações

A CONTRATADA deverá disponibilizar um total de 15.000 (quinze mil) horas, a serem utilizadas para:

- Realização de customizações e desenvolvimentos não especificados nos requisitos deste Termo de Referência, porém relacionados ao escopo do objeto contratado, durante a implementação de cada módulo;
- Manutenções evolutivas e adaptativas de cada módulo após a sua implantação em produção. Estas manutenções compreendem, no mínimo, as alterações, adaptações e ampliações necessárias para adequação do SISTEMA às novas regras de negócio ou novas tecnologias e para melhoria da qualidade do SISTEMA, visando atender às necessidades específicas do TRIBUNAL.

Estas horas técnicas não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, adequações e desenvolvimentos dos requisitos obrigatórios descritos no Anexo II e neste Termo de Referência, nem para a execução dos serviços de carga de dados, integração, testes, homologação e implantação em produção.

Os serviços serão solicitados, sob demanda, pelo TRIBUNAL por meio de Ordem de Serviço (OS) específica, firmada pelas partes. As Ordens de Serviço serão consideradas como adendos ao contrato.

As OS emitidas descreverão, de forma resumida, os serviços solicitados pelo TRIBUNAL e o prazo máximo para a CONTRATADA apresentar uma Proposta de Execução. Esse prazo será contado a partir da emissão da OS e não será inferior a 5 (cinco) dias úteis.

A Proposta de Execução apresentada pela CONTRATADA deverá detalhar e mensurar os serviços a serem executados. Dependendo da complexidade dos serviços solicitados, deverão ser detalhadas também as etapas, produtos e o cronograma de execução e de desembolso. Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL definir as situações em que, em função da complexidade, este maior detalhamento deve ser apresentado.

A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da aprovação, pelo TRIBUNAL, da Proposta de Execução.

A CONTRATADA deverá elaborar Casos de Teste específicos e realizar testes validando a integridade e fidelidade dos serviços executados com as regras de negócios e especificações da Ordem de Serviço.

Para cada procedimento definido nos Casos de Teste deverão ser entregues as Evidências de Teste, conforme especificado no item Teste e Homologação deste Termo de Referência.

Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Acompanhamento das Ordens de Serviço, contendo informações sobre o acompanhamento, monitoração e controle da execução dos serviços relativos às Horas Técnicas executadas durante o mês, incluindo: ordem de serviços, etapas e produtos desenvolvidos no mês; quantitativo de horas efetivamente realizadas no mês; etapas e Ordens de Serviço em atraso; mudanças ocorridas.

A aprovação e posterior pagamento ou quitação de uma OS não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto desenvolvido e estabelecido na OS.

O prazo de garantia de cada serviço executado será contado a partir da aprovação do serviço pelo TRIBUNAL. Neste período, a CONTRATADA se obriga a efetuar manutenção de caráter corretivo, sem ônus para o TRIBUNAL.

A execução de serviços utilizando Horas Técnicas obriga a CONTRATADA a entregar, além do serviço solicitado, um Relatório de Liberação de Versão, contendo no mínimo: descrição das funcionalidades incluídas, excluídas e/ou alteradas; roteiro para instalação e migração para a nova versão; descrição dos arquivos físicos e lógicos modificados e objetos incluídos, alterados e excluídos; descrição das mudanças ocorridas no processo de instalação, configuração e parametrização da nova versão.

Os serviços a serem prestados utilizando Horas Técnicas obedecerão às condições estabelecidas nesse documento e no Contrato, especialmente as relativas a: garantia, propriedade, confidencialidade, execução dos serviços, condições gerais para contratação, condições de recebimento, qualificação técnica, obrigações das partes.

Produtos a serem entregues mensalmente:

- Proposta de Execução das Ordens de Serviço solicitadas;
- Relatório de Acompanhamento Mensal das Ordens de Serviço;
- Relatório de Liberação de Versão;

- Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos atualizada, com a ligação entre os requisitos e os componentes de software que os implementam;
- Casos de Teste;
- Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste definidos nos Casos de Teste;
- Toda a documentação do SISTEMA atualizada;
- Arquivos fonte, binários, executáveis sem erros e implementando os serviços solicitados.

13. Detalhamento do Serviço de Manutenção Presencial

A CONTRATADA deverá disponibilizar um total de 6.000 (seis mil) horas a serem utilizadas para manutenções que se fizerem necessárias para garantir o funcionamento do sistema RH atualmente em uso no TRIBUNAL durante o período de implementação do SISTEMA.

Os serviços de Manutenção Presencial poderão ser prestados a partir da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços, podendo se estender até a conclusão do serviço de implementação do SISTEMA.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sob a forma presencial (on-site) e sem ônus para o TRIBUNAL, uma equipe técnica para os serviços de Manutenção Presencial que deverá ser composta por no máximo 2 (dois) profissionais que desempenharão o perfil de Desenvolvedor Oracle Developer, conforme definido no item Da Equipe Técnica deste Termo de Referência.

Caberá ao TRIBUNAL definir as atividades e solicitar os serviços que serão executados pelos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço de Manutenção Presencial. A CONTRATADA não poderá utilizá-los para executar atividades não relacionadas à manutenção do sistema RH atual, incluindo migração de dados para o novo SISTEMA.

Os serviços serão solicitados pelo TRIBUNAL por meio de Ordem de Serviço (OS) específica, firmada pelas partes. As Ordens de Serviço serão consideradas como adendos ao contrato.

As OS serão emitidas semanalmente e descreverão, de forma resumida, os serviços solicitados pelo TRIBUNAL. Caberá à CONTRATADA, em prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados da emissão da OS, apresentar uma Proposta de Execução detalhando e mensurando os serviços a serem executados.

Dependendo da complexidade dos serviços solicitados, o TRIBUNAL poderá solicitar à CONTRATADA um maior detalhamento dos serviços, em termos de etapas, produtos e cronograma de execução e de desembolso. Para estes casos o TRIBUNAL definirá na OS o prazo máximo para a CONTRATADA apresentar a Proposta de Execução. Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL definir as situações em que, em função da complexidade, este maior detalhamento deve ser apresentado.

A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços no prazo máximo de 1 (um) dia útil contados da aprovação, pelo TRIBUNAL, da Proposta de Execução.

Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Acompanhamento das Ordens de Serviço, contendo informações sobre o acompanhamento, monitoração e controle da execução dos serviços relativos a Manutenção Presencial executadas durante o mês, incluindo: ordem de serviços, etapas e produtos desenvolvidos no mês; quantitativo de horas efetivamente realizadas no mês; etapas e Ordens de Serviço em atraso; mudanças ocorridas.

A aprovação e posterior pagamento ou quitação de uma OS não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto desenvolvido e estabelecido na OS.

O prazo de garantia de cada serviço executado será contado a partir da aprovação do serviço pelo TRIBUNAL. Neste período, a CONTRATADA se obriga a efetuar manutenção de caráter corretivo, sem ônus para o TRIBUNAL.

Os serviços de Manutenção Presencial a serem prestados obedecerão às condições estabelecidas nesse documento e no Contrato, especialmente as relativas a: garantia, propriedade, confidencialidade, execução dos serviços, condições gerais para contratação, condições de recebimento, qualificação técnica, obrigações das partes.

Produtos a serem entregues mensalmente:

- Proposta de Execução das Ordens de Serviço solicitadas;

- Relatório de Acompanhamento Mensal das Ordens de Serviço;
- Relatório de Manutenção;
- Arquivos fonte, binários, executáveis sem erros e implementando os serviços solicitados.

14. Detalhamento do Serviço de Treinamento

A CONTRATADA deverá realizar o treinamento de usuários, administradores do SISTEMA e da equipe técnica do TRIBUNAL, abrangendo o treinamento operacional e funcional de cada módulo do SISTEMA, que deverá incluir também os processos e regras de negócio, bem como as rotinas manuais provenientes desses processos; e a transferência de conhecimento sobre o SISTEMA, serviços, padrões, ferramentas, técnicas e metodologias de trabalho.

O treinamento deverá ser ministrado na forma de:

- Palestras para de sensibilização e capacitação dos usuários;
- Cursos de formação de multiplicadores;
- Cursos de capacitação de administradores do SISTEMA;
- Cursos de transferência de conhecimento para a equipe técnica do TRIBUNAL.

Os treinamentos deverão ser executados conforme definido no Plano de Implantação da SOLUÇÃO, considerando as fases de implementação de cada módulo do SISTEMA, e deverão ocorrer obrigatoriamente antes da implantação do módulo em produção.

Os treinamentos deverão ser presenciais e realizados nas dependências do TRIBUNAL, sendo o mesmo responsável por toda a infra-estrutura logística (sala e/ou auditório, equipamentos, projetor, etc).

A CONTRATADA deverá elaborar todo o material didático a ser utilizado nos treinamentos, incluindo vídeos e/ou apresentações e apostilas, os quais estarão sujeitos à aprovação prévia do TRIBUNAL. A CONTRATADA deverá disponibilizar para o TRIBUNAL o original de todo material didático, em meio eletrônico e em versão editável, visando posterior reprodução.

Um conjunto completo do material didático, o qual deverá incluir obrigatoriamente uma apostila impressa e encadernada, deverá ser fornecido pela CONTRATADA para cada participante dos cursos, de modo que o aluno não necessite de qualquer outra bibliografia de apoio.

O treinamento deverá contemplar carga horária suficiente para atender adequadamente às necessidades de capacitação e transferência de conhecimento.

Os treinamentos poderão ser gravados pelo TRIBUNAL visando posterior reprodução, sem nenhum custo adicional ao TRIBUNAL. Apenas os custos operacionais com a gravação são de responsabilidade do TRIBUNAL.

Os cursos de formação de multiplicadores, de administração do SISTEMA e de transferência de conhecimento para equipe técnica deverão ser baseados no uso prático do software, utilizando uma base de dados de testes que permita a entrada de dados, a análise e visualização de todas as funcionalidades do SISTEMA.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, à época dos cursos, os perfis e senhas específicas para cada usuário a ser treinado, de modo a possibilitar o acesso ao SISTEMA.

Todo treinamento, antes de ser ministrado aos participantes, deverá, sem custo adicional para o TRIBUNAL, ser ministrado a uma equipe avaliadora, que o analisará em termos de conteúdo, recursos visuais, material didático. A equipe avaliadora indicará à CONTRATADA os ajustes e correções a serem feitos para que o treinamento atenda aos requisitos esperados.

A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutores em número, competência e experiência profissional adequada ao treinamento a ser realizado, primando também pela padronização metodológica, didática e de conteúdo programático.

Cada instrutor disponibilizado pela CONTRATADA deverá ministrar um dos treinamentos previstos neste Termo de Referência para uma equipe avaliadora, que o analisará em termos de didática, facilidade de comunicação, conhecimento do negócio. A equipe avaliadora poderá reprovar um instrutor que não atenda aos requisitos esperados, devendo à CONTRATADA substituí-lo.

Todos os cursos ministrados também serão avaliados pelos participantes que tiverem frequência mínima. O treinamento e o instrutor serão avaliados conforme critérios acordados entre a CONTRATADA e TRIBUNAL.

O treinamento que não atingir um mínimo de 70% de aprovação deverá ser repetido para aquela turma específica, sem custos adicionais para o TRIBUNAL, até alcançar o índice mínimo de aprovação.

O instrutor que não atingir um mínimo de 50% de aprovação na avaliação dos critérios específicos do instrutor deverá ser substituído e não poderá ministrar treinamento para nenhuma outra turma.

Toda despesa decorrente dos treinamentos (instrutores, confecção do material didático, deslocamento dos instrutores, hospedagem dos instrutores e certificados para os profissionais treinados) será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

14.1. Palestras de sensibilização

A CONTRATADA deverá planejar e ministrar 2 (duas) palestras, com duração mínima de 2 (duas) horas para divulgação do projeto para os funcionários do TRIBUNAL.

14.2. Palestras de capacitação dos usuários

A CONTRATADA deverá ministrar 15 (quinze) palestras para treinamento dos usuários em cada módulo adquirido, visando fornecer uma visão global do funcionamento dos módulos e capacitar os usuários dos conhecimentos necessários ao desempenho das suas atividades de acordo com o novo modelo de processos de negócio definido.

A CONTRATADA deverá elaborar conteúdo programático específico para 10 (dez) palestras diferentes, que deverão ser montadas considerando o módulo ou funcionalidades a serem utilizadas pelo público alvo da palestra.

O conteúdo programático de cada palestra deve conter obrigatoriamente, na forma de uma introdução, uma visão geral de todo o fluxo de trabalho associado às atividades de gestão de recursos humanos no TRIBUNAL, conforme definido no novo modelo de processos. Essa visão geral deve proporcionar aos treinandos uma visão integrada e encadeada do trabalho, conhecer as mudanças introduzidas pelos novos processos, as redefinições ocorridas nas práticas de trabalho e as novas exigências trazidas pela visão de processos e pela integração.

As palestras deverão ter duração mínima de 2 (duas) horas.

A CONTRATADA deverá construir tutoriais para auto-estudo abordando o conteúdo específico de cada palestra e fornecendo um detalhamento de utilização das principais funcionalidades do módulo alvo da palestra. Os tutoriais deverão estar disponíveis em formato de vídeo digital, com áudio e legenda, para acesso contínuo dos interessados na Intranet do TRIBUNAL.

14.3. Cursos de formação de multiplicadores

A CONTRATADA deverá preparar funcionários do TRIBUNAL para exercer o papel de multiplicadores, com a finalidade de repetir o treinamento recebido da CONTRATADA para outros usuários do SISTEMA.

O treinamento dos multiplicadores deverá ser ministrado para, no máximo, 200 (duzentos) funcionários, que serão divididos em turmas específicas de, no máximo, 10 (dez) participantes, com a disponibilização de uma estação de trabalho para cada participante.

A CONTRATADA deverá elaborar material e conteúdo programático específico para um mínimo de 15 (quinze) cursos diferentes, que deverão ser montados considerando o setor dos participantes do curso e os módulos ou funcionalidades a serem utilizadas por esse setor.

Os cursos de formação de multiplicadores deverão ter carga horária mínima de 12 (doze) horas para cada turma, e carga horária diária não superior a 4 (quatro) horas.

14.4. Cursos de capacitação dos administradores

A CONTRATADA deverá prover a capacitação de funcionários das diversas áreas do TRIBUNAL que serão responsáveis pela administração e parametrização de cada módulo do SISTEMA.

O treinamento dos administradores deverá ser ministrado para, no máximo, 40 (quarenta) funcionários, com a disponibilização de uma estação de trabalho para cada participante.

A CONTRATADA deverá ministrar um curso específico por módulo do SISTEMA.

O treinamento dos administradores deverá ter carga horária mínima de 12 (doze) horas para cada turma, e

carga horária diária não superior a 4 (quatro) horas.

14.5. Cursos de transferência do conhecimento

A CONTRATADA deverá disponibilizar 200 horas/aula para realizar a capacitação da equipe técnica destacada pelo TRIBUNAL através do repasse de conhecimento, de metodologias, técnicas, ferramentas, procedimentos e tecnologias empregadas relativas a arquitetura tecnológica do SISTEMA, ao modelo e estrutura de dados de cada módulo e à implementação de cada módulo do SISTEMA.

O material didático a ser utilizado no curso deverá ser toda a documentação técnica produzida durante a implementação do SISTEMA.

O TRIBUNAL reserva-se o direito de não usar todas as horas/aula previstas.

14.5.1. Transferência de conhecimento relativa ao Modelo de Dados:

A CONTRATADA deverá ministrar cursos específicos para a formação de funcionários do TRIBUNAL no modelo e estrutura de dados de cada módulo do SISTEMA. O curso deverá capacitá-los quanto ao entendimento do modelo de dados e do dicionário de dados e transferir todos os conhecimentos necessários para que, futuramente, a equipe do TRIBUNAL possa implementar eventuais consultas, alterações no modelo, bem como a promover a integração do SISTEMA com os demais sistemas existentes.

Deverá ser ministrado, no mínimo, um curso para cada módulo do SISTEMA, sendo cada curso ministrado para, no máximo, 15 (quinze) funcionários da área técnica do TRIBUNAL.

A carga horária de cada curso deverá ser proporcional à dimensão do modelo de dados do módulo, sendo no mínimo de 8 (oito) horas para os módulos considerados maiores e mais críticos, entre eles Folha de Pagamento, Apuração de Frequência, Registro de Pessoal e Concursos, e no mínimo 4 (quatro) horas para os demais módulos. A carga horária diária não poderá ser superior a 4 (quatro) horas.

14.5.2. Transferência de conhecimento relativa à Implementação:

A CONTRATADA deverá ministrar cursos específicos para a formação de funcionários do TRIBUNAL na implementação de cada módulo do SISTEMA, capacitando-os quanto ao entendimento de todo o projeto e construção do SISTEMA, fazendo o uso adequado das metodologias, técnicas, ferramentas e softwares adicionais utilizados na implementação. Após o treinamento, a equipe do TRIBUNAL deve possuir todos os conhecimentos necessários para, futuramente, parametrizar e customizar os módulos, realizar manutenções e desenvolver novas funcionalidades, bem como promover a integração do SISTEMA com os demais sistemas existentes.

Deverá ser ministrado, no mínimo, um curso para cada módulo do SISTEMA, sendo cada curso ministrado para, no máximo, 10 (dez) funcionários da área técnica do TRIBUNAL.

A carga horária de cada curso deverá ser proporcional à dimensão do módulo (em termos de requisitos e funcionalidades), sendo no mínimo de 20 (vinte) horas para os módulos considerados maiores e mais críticos, entre eles Folha de Pagamento, Apuração de Frequência, Registro de Pessoal e Concursos, e no mínimo 12 (doze) horas para os demais módulos. A carga horária diária não poderá ser superior a 4 (quatro) horas.

14.5.3. Transferência de conhecimento relativa à Arquitetura Tecnológica:

A CONTRATADA deverá ministrar 3 (três) cursos específicos para a formação de funcionários do TRIBUNAL na arquitetura tecnológica do SISTEMA, capacitando-os a executar os procedimentos necessários para administrar o ambiente do SISTEMA, realizar instalação, configuração, calibração, monitoração, aplicação de correções, etc.

Um curso deverá ser relacionado à camada de dados, outro para a camada de lógica de negócio e outro para a camada de apresentação.

O curso será ministrado para, no máximo, 10 (dez) funcionários da área técnica do TRIBUNAL, com carga horária mínima de 8 (oito) horas e carga horária diária não superior a 4 (quatro) horas. Deve-se pressupor que os profissionais a serem treinados já possuem conhecimentos sobre o sistema operacional onde o SISTEMA será implantado.

15. Da Equipe Técnica

Entende-se como equipe técnica o conjunto de profissionais do quadro da CONTRATADA que atendam integralmente qualificações estabelecidas para os perfis profissionais e que efetivamente participarão da prestação dos serviços objeto deste Edital.

Os profissionais apresentados pela CONTRATADA deverão, necessariamente, executar as atividades inerentes ao perfil que irá atuar.

15.1. Perfis Profissionais exigidos para a equipe técnica

A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos a seguir, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias:

Perfis Profissionais		
Perfil Profissional	Qualificações Necessárias	Responsabilidades
1) Gerente de Projeto	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou Administração/Gestão ou pós-graduação na área de Informática ou Administração/Gestão com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência em gerenciamento de projetos de implementação de sistemas, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional exigido no item de Habilitação do Edital.	Executará os serviços de gerenciamento do projeto. Ficará alocado nas dependências do TRIBUNAL e coordenará a execução de todos os serviços objeto deste Edital, atuando como preposto da CONTRATADA.
2) Analista de Sistemas	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; Analista de Sistemas de Folha de Pagamento: b) Experiência em levantamento de requisitos e análise de sistemas integrados de gestão de recursos humanos abrangendo no mínimo o módulo de Folha de pagamento, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional exigido no item de Habilitação do Edital. Analista de Sistemas de Registro de Pessoal: c) Experiência em levantamento de requisitos e análise de sistemas integrados de gestão de recursos humanos abrangendo o módulo de Registro de Pessoal, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional exigido no item de Habilitação do Edital. Analista de Sistemas de Apuração de Frequência: d) Experiência em levantamento de requisitos e análise de sistemas integrados de gestão de recursos humanos abrangendo o módulo de Apuração de Frequência, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional exigido no item de Habilitação do Edital. Analista de Sistemas dos demais módulos e) Experiência em levantamento de requisitos e análise de sistemas integrados de gestão de recursos humanos, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas, suporte técnico, realizando as atividades relacionadas à análise do SISTEMA. O profissional indicado para uma especialidade deverá, obrigatoriamente, atuar no levantamento de requisitos e análise do módulo de sua especialidade.

Perfis Profissionais		
Perfil Profissional	Qualificações Necessárias	Responsabilidades
3) Consultor de Modelagem de Processos	a) Curso superior completo; b) Experiência em análise de áreas funcionais, diagnóstico, mapeamento e redesenho de processos de negócio relacionados a recursos humanos e gestão de pessoas, abrangendo no mínimo um dos seguintes macro-processos: Folha de pagamento, Registro de Pessoal ou Apuração de Frequência, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Executará os serviços de modelagem dos processos de negócio.
4) Gestor de Mudança Organizacional	a) Curso superior completo; b) Experiência em gestão de mudança organizacional, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Executará serviços de gestão da mudança organizacional.
5) Arquiteto de Sistemas	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência como projetista de sistemas com no mínimo 3 camadas, utilizando linguagem Java, plataforma Java EE, ferramentas e "frameworks" utilizados, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional; c) Experiência como projetista de sistemas utilizando SGBD Oracle, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas e suporte técnico, em especial realizando as atividades relacionadas à arquitetura do SISTEMA.
6) Desenvolvedor Java	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência desenvolvedor na linguagem Java, plataforma Java EE, e ferramentas e "frameworks" utilizados na SOLUÇÃO, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.; c) Experiência como desenvolvedor de sistemas utilizando SGBD Oracle, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas e suporte técnico, em especial realizando as atividades relacionadas ao desenvolvimento e manutenção do SISTEMA na plataforma Java EE utilizando SGBD Oracle.
7) Desenvolvedor Oracle Developer	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência como desenvolvedor na tecnologia Oracle Forms, Oracle Reports e PL/SQL na versão 6i ou superior, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Executará serviços de manutenção presencial.
8) Analista de Testes	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência no levantamento e realização de testes de sistemas na linguagem Java, plataforma Java EE, e ferramentas e "frameworks" utilizados, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas e suporte técnico, em especial realizando as atividades relacionadas ao levantamento e execução de testes do SISTEMA.

Perfis Profissionais		
Perfil Profissional	Qualificações Necessárias	Responsabilidades
9) Administrador de Banco de Dados	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência em projeto, administração e implantação de banco de dados, utilizando o SGBD Oracle Server versão 9i ou superior, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas e suporte técnico, em especial realizando as atividades relacionadas ao banco de dados do SISTEMA.
10) Consultor em Infra-estrutura	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência em projetos de infra-estrutura tecnológica para a operação de sistemas; configuração e administração de servidores web e de aplicação que implementem a especificação Java EE (Java Enterprise Edition) 1.4 ou versão superior; nas plataformas Linux ou Unix, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Participará da execução dos serviços de implementação, horas técnicas e suporte técnico, em especial realizando as atividades relacionadas a infra-estrutura tecnológica da SOLUÇÃO.
11) Analista de Suporte	a) Curso superior completo de graduação na área de Informática ou pós-graduação na área de Informática com carga horária mínima de 360 horas-aula; b) Experiência como suporte técnico a usuário final durante o período de estabilização de sistemas integrados de gestão de recursos humanos abrangendo no mínimo um dos seguintes módulos: Folha de pagamento, Registro de Pessoal ou Apuração de Frequência, comprovada através de atestado de capacitação técnico-profissional.	Executará serviços de estabilização, integrando a equipe de apoio.

15.2. Alocação de profissionais no TRIBUNAL

Os profissionais abaixo indicados deverão ficar alocados nas dependências do TRIBUNAL, em Belo Horizonte, com ônus pela CONTRATADA, cumprindo carga horária diária mínima de 8 horas:

Alocação no TRIBUNAL			
Perfil Profissional	Qtde	Período de alocação	Observação
1) Gerente de Projetos	1	Durante toda a vigência do contrato, a partir data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços.	-
2) Analista de Sistemas	1	Desde o início da implementação do módulo de sua especialidade até a conclusão da estabilização do respectivo módulo.	A quantidade indicada representa a quantidade mínima. A quantidade total dependerá da quantidade de profissionais indicados para compor as especialidade exigidas para o perfil de Analistas de Sistemas.
3) Desenvolvedor Java	2	A partir da implantação em produção do primeiro módulo do SISTEMA até o final do Contrato para a execução de manutenções	Estes profissionais devem ter efetivamente trabalhado na implementação do primeiro módulo do SISTEMA. Além destes profissionais, outros poderão ser

Alocação no TRIBUNAL			
Perfil Profissional	Qtde	Período de alocação	Observação
		corretivas no SISTEMA sob a forma presencial e repasse de conhecimento técnico à equipe do TRIBUNAL.	relacionados pela CONTRATADA para compor a equipe técnica no perfil de Desenvolvedor Java, mas não ficarão alocados no TRIBUNAL.
4) Desenvolvedor Oracle Developer	2	Durante o período de prestação do serviço de Manutenção Presencial.	A quantidade indicada representa a quantidade total que deverá compor a equipe técnica da CONTRATADA.
5) Analista de Suporte	3	Durante o período de prestação do serviço de Estabilização, compondo a equipe de apoio.	A quantidade indicada representa a quantidade mínima. Qualquer outro profissional deste perfil que venha a compor a equipe técnica da CONTRATADA deverá ficar alocado nas dependências do TRIBUNAL.
Total	9		

15.3. Regras para composição da equipe

Cada perfil e especialidade deverão ser desempenhados por no mínimo 1 (um) profissional da equipe da CONTRATADA, exceto os perfis de Desenvolvedor Oracle Developer, de Analista de Suporte e de Desenvolvedor Java cujos quantitativos foram indicados no quadro “Alocação no TRIBUNAL”.

Um mesmo profissional da equipe poderá desempenhar mais de um perfil, com exceção dos indicados para os seguintes perfis:

- Desenvolvedor Java e Analista de Testes, cujas atividades não poderão ser acumuladas pelo mesmo profissional;
- Profissionais que ficarão alocados nas dependências do TRIBUNAL, conforme indicado no quadro “Alocação no TRIBUNAL”, durante o período de alocação previsto, exceto o Analista de Sistemas que poderá acumular outro perfil e/ou outra especialidade.

Independente do número de profissionais que desempenharão determinado perfil, todos eles deverão atender na íntegra as qualificações exigidas para aquele perfil. No caso do perfil de Analista de Sistemas, as qualificações serão atendidas por especialidade.

A equipe técnica deverá ser composta de no mínimo 15 (quinze) profissionais, sendo que, no mínimo:

- 9 (nove) profissionais deverão ficar alocados no TRIBUNAL, conforme quadro “Alocação no TRIBUNAL”;
- a quantidade restante, composta por mínimo de 6 (seis) profissionais, deverá atender os demais perfis profissionais exigidos para a equipe técnica, de modo que todos os perfis sejam atendidos.

A equipe técnica da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, com qualidade e dentro dos prazos estipulados.

15.4. Comprovação do vínculo e qualificações necessárias

A comprovação do vínculo com a empresa e das qualificações de cada profissional exigidas no item 15.1, deverá ser feita, nos seguintes termos:

Para comprovação do vínculo com a empresa, serão considerados:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- b) Estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa);
- c) Contrato vigente de prestação de serviços de pessoa com a CONTRATADA.

Para comprovação das qualificações será considerado:

- a) Original ou cópia autenticada de atestado de capacitação técnico-profissional contendo obrigatoriamente as informações constantes no Anexo IV do Edital;

O TRIBUNAL poderá, a qualquer tempo, exigir a comprovação do nível de escolaridade mediante apresentação de original ou cópia autenticada de diploma ou certificado de conclusão do curso exigido para o perfil profissional.

15.5. Indicação de profissional para a Equipe Técnica

A indicação, pela CONTRATADA, de profissional para integrar a equipe técnica deverá ocorrer mediante apresentação dos documentos comprobatórios da capacitação técnico-profissional exigidos para o perfil e apresentação da Listagem dos Profissionais da Equipe Técnica contendo obrigatoriamente as informações constantes no Anexo IV do Edital.

A indicação deverá ocorrer em um prazo máximo de 30 (trinta) dias antes do início da efetiva prestação do serviço pelo profissional, conforme Cronograma de Atividades atualizado do projeto, exceto para:

- os profissionais para os quais foram apresentados atestados de capacitação técnico-profissional exigidos na fase de Habilitação;
- os profissionais cujo início da efetiva prestação do serviço seja inferior a 30 (trinta) dias contados da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços. Neste caso a indicação deverá ocorrer até, no máximo, a data de início fixada na Autorização;
- os profissionais indicados para atuar como substitutos de membros da Equipe Técnica, cujos prazos de indicação serão os estabelecidos no item 15.6 deste Termo de Referência.

O aceite e conferência da documentação ocorrerá conforme estabelecido a seguir:

- a) O TRIBUNAL terá um prazo de 5 (cinco) dias, após o recebimento dos documentos da capacitação técnico-profissional, para analisá-los.
- b) Após a conferência e aceite da documentação, a CONTRATADA terá um prazo de 5 (cinco) dias para apresentar a documentação comprobatória do vínculo.
- c) O TRIBUNAL terá um prazo de 5 (cinco) dias, após o recebimento dos documentos comprobatórios da vínculo, para analisá-los.

Caso os requisitos de qualificação ou de vínculo não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA terá um prazo de 5 (cinco) dias para providenciar nova documentação ou indicar um novo profissional. Neste caso, os prazos de aceite e conferência pelo TRIBUNAL serão reiniciados.

Todo profissional que integrar a equipe técnica da CONTRATADA deverá, antes do início da efetiva prestação dos serviços, assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo V do Edital.

15.6. Afastamento e substituição de membros da equipe

Os afastamentos e substituições de membros da equipe técnica da CONTRATADA deverão ser previamente comunicados ao TRIBUNAL. Os casos cujas ocorrências não sejam previsíveis, como por exemplo licença por motivo de luto, deverão ser imediatamente comunicados ao TRIBUNAL, tão logo ocorram.

No caso de substituição, a CONTRATADA deverá indicar um novo profissional que atenda na íntegra as qualificações necessárias para o perfil que irá atuar.

Nos casos de afastamentos superiores a 15 (quinze) dias corridos a CONTRATADA deverá indicar um novo profissional para atuar como substituto do membro da equipe técnica afastado, caso não haja nenhum outro profissional da equipe desempenhando aquele mesmo perfil.

A indicação de profissional substituto deverá ocorrer nos seguintes prazos:

- Nos casos de afastamentos e substituições previsíveis, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias antes do efetivo afastamento ou substituição,
- Nos casos de afastamentos e substituições não previsíveis, em um prazo máximo de 15 (quinze) dias após o efetivo afastamento, podendo ser este prazo prorrogado, a critério da Administração.

Os prazos de conferência e aceite da documentação do profissional seguirão os prazos estabelecidos no

item 15.5 deste Termo de Referência.

O TRIBUNAL se reserva o direito de solicitar, a seu critério, a substituição de qualquer profissional integrante da equipe técnica que não atenda às qualificações exigidas ou não apresente nível de serviço compatível com o esperado, tendo a CONTRATADA um prazo de 30 (trinta) dias para indicar um novo profissional.

15.7. Subcontratação

Nos termos do art. 72 da Lei n. 8.666/93, no cumprimento do objeto do contrato, e sem prejuízo de suas responsabilidades contratuais e legais, a CONTRATADA poderá subcontratar os profissionais que desempenharão o perfil de Desenvolvedor Oracle Developer e prestarão o serviço de Manutenção Presencial, mediante prévia e expressa anuência do TRIBUNAL, até o limite por esse admitido.

A substituição pela CONTRATADA dos eventuais subcontratados, já anteriormente aprovados e autorizados, somente será permitida se o(s) novo(s) profissional(ais) apresentarem as mesmas ou superiores qualificações técnicas dos substituídos, sujeita à prévia e expressa anuência do TRIBUNAL, por escrito.

Não haverá nenhum vínculo contratual, legal ou trabalhista entre o TRIBUNAL e os subcontratados da CONTRATADA, inexistindo, por conseguinte, responsabilidade solidária ou subsidiária do TRIBUNAL quanto a toda e qualquer obrigação da CONTRATADA perante seus subcontratados.

Todas as obrigações fiscais, legais, trabalhistas e previdenciárias decorrentes de qualquer reclamação, demanda ou exigência administrativa ou judicial que vierem a ser efetivadas contra o TRIBUNAL pelos subcontratados, ou relativamente a estes, pelos empregados da CONTRATADA ou por terceiros a ela relacionados, a qualquer título, envolvidos na execução do contrato, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e deverão ser integralmente por esta assumidas, a partir da data de assinatura do contrato.

15.8. Considerações Gerais

Ficará a cargo exclusivo da CONTRATADA a preparação e repasse de conhecimento em relação ao projeto para o novo profissional incluído ou substituído.

O TRIBUNAL se reserva o direito de solicitar o comparecimento de qualquer um dos profissionais da equipe técnica em suas dependências em data e horário agendados com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis a contar da solicitação, sempre que seja necessária a presença do referido profissional para a resolução de problemas de caráter emergencial ou de quaisquer outras necessidades associadas aos serviços em execução.

16. Da Execução dos Serviços

Os serviços vinculados ao objeto deste Edital deverão ser executados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência e subcontratação, total ou parcial, exceto no caso previsto neste Termo de Referência relativo à Equipe Técnica.

Todos os serviços que se façam necessários para atendimento das condições deste Edital e seus Anexos e que exigirem interação com os funcionários do TRIBUNAL deverão ser executados em horário comercial, ou seja, de 8:00 h às 18:00 h, de 2ª a 6ª feira, em dias úteis conforme definido no Calendário do Judiciário (disponível para consulta pelo endereço www.tjmg.jus.br, em Serviços, Calendário do Judiciário) e conforme definido no Art. 313 da Lei Complementar Estadual nº. 85/2005 (disponível para consulta pelo endereço www.almg.gov.br, em Legislação, Legislação Mineira).

A CONTRATADA deverá considerar que, conforme § 2º do Art. 313 da Lei Complementar Estadual nº. 85/2005, os dias compreendidos entre 20 de dezembro e 6 de janeiro inclusive são feriados na Justiça do Estado e, portanto, há suspensão do expediente no TRIBUNAL.

Toda a interação presencial entre a equipe da CONTRATADA e do TRIBUNAL deverá ocorrer nas dependências físicas do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em Belo Horizonte.

A critério exclusivo do TRIBUNAL poderá ser autorizada a realização, nas suas dependências físicas, de atividades específicas fora dos dias úteis e horário comercial.

Caso a CONTRATADA venha a desenvolver atividades fora dos dias úteis e do horário comercial, esta o fará sem ônus para o TRIBUNAL.

Todos os serviços deverão ser executados de forma a manter total compatibilidade, continuidade e integridade com o ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Todos os serviços executados serão acompanhados pela equipe técnica do TRIBUNAL, visando absorção das tecnologias e soluções implantadas pela CONTRATADA, bem como continuidade e manutenção dos serviços realizados.

A CONTRATADA obriga-se a repassar os conhecimentos e técnicas empregadas na execução dos serviços para a equipe técnica do TRIBUNAL.

A CONTRATADA manterá sempre disponíveis os recursos técnicos ideais em número e qualidade para a realização dos serviços.

Para as atividades realizadas dentro do Tribunal, serão disponibilizadas as instalações físicas com infraestrutura de rede e ramais telefônicos. A utilização dos ramais telefônicos será limitada, conforme termos estabelecidos entre TRIBUNAL e a CONTRATADA antes do início efetivo dos trabalhos. O mesmo vale para o eventual acesso à Internet por parte dos profissionais da CONTRATADA.

A quantidade de profissionais da CONTRATADA que será alocada nas dependências do TRIBUNAL será definida em comum acordo entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA levando em consideração a disponibilidade de espaço físico do Tribunal, exceto para as quantidades de profissionais já especificadas neste Termo de Referência.

Caberá à CONTRATADA disponibilizar para seus profissionais, a seu encargo, as estações de trabalho, impressoras, scanners, softwares, ferramentas, e outros insumos necessários ao desempenho de suas atividades, nas suas próprias instalações e nas instalações do TRIBUNAL.

As ferramentas de apoio a serem utilizadas pela CONTRATADA para auxiliar na execução dos serviços deverão ser aprovados pelo TRIBUNAL como condição prévia para sua utilização.

São ferramentas de apoio todo software a ser utilizado para gerenciamento do projeto, modelagem dos processos, desenvolvimento do SISTEMA, implantação da SOLUÇÃO ou qualquer outro software utilizado para auxiliar a execução dos serviços objeto deste Edital, mas que não fazem parte da SOLUÇÃO ofertada.

Entre as ferramentas de apoio a serem utilizadas pela CONTRATADA deverá estar prevista uma ferramenta de bugtrack via web, preferencialmente software livre, que será utilizada pela equipe do TRIBUNAL ou terceiros autorizados pelo TRIBUNAL, para registrar incidentes e/ou acompanhar e monitorar o andamento dos incidentes registrados. O acesso à ferramenta de bugtrack deverá ser concedido a partir no início da fase de Adequação e Desenvolvimento do primeiro módulo do sistema até o encerramento do contrato.

As ferramentas de apoio são de uso exclusivo da Contrata e da sua equipe técnica, à exceção da ferramenta de bugtrack. O fornecimento das ferramentas de apoio não faz parte do escopo deste Edital.

No encerramento do contrato a CONTRATADA deverá fornecer ao TRIBUNAL, sem ônus adicional, toda a base de dados disponível no sistema de bugtrack.

Serão exigidas adequação e homologação de uso das estações de trabalho nos padrões de segurança definidos pelo TRIBUNAL.

Os serviços deverão ser executados pela CONTRATADA conforme o cronograma de atividades constante do documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO homologado pelo TRIBUNAL.

A participação eventual de funcionários do TRIBUNAL no projeto, para fornecimento de informações, por solicitação da CONTRATADA, deverá ser formalizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

O TRIBUNAL se reserva o direito, durante o prazo de vigência do contrato a ser celebrado, de realizar diligências e/ou auditorias nas dependências da CONTRATADA para averiguação quanto à segurança da informação, comprovação de aplicação das melhores práticas e técnicas na execução dos serviços, além de outros controles para garantia do sucesso da prestação dos serviços.

17. Dos Prazos de Execução

O prazo máximo de execução dos serviços será de 40 (quarenta) meses, contados da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços até o fim do período de suporte técnico. Este prazo máximo inclui

todos os serviços relacionados ao objeto deste Edital.

O prazo efetivo de execução dos serviços deverá ser o prazo apresentado pela CONTRATADA no cronograma de atividades constante do documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO, aprovado pelo TRIBUNAL, e deverá ser inferior ao prazo máximo especificado.

Dentro da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá executar, de forma integral, todos os serviços relacionados ao objeto deste Edital e implantar todos os módulos do SISTEMA.

Os prazos de início e entrega de cada etapa ou serviço deverão seguir o cronograma constante do documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO e deverão respeitar as seguintes condições:

Prazos máximos de execução (contados do início da vigência do Contrato.)	
Serviço/Produto	Prazo máximo de Entrega
Seminários de apresentação das metodologias	Até o fim do 3º mês
Entrega do Plano de Implantação da SOLUÇÃO	Até o fim do 4º mês
Implementação dos módulos de Registro de Pessoal e Apuração de Frequência	Até o fim do 15º mês
Implementação do módulo Folha de Pagamento	Até o fim do 18º mês
Implementação dos demais módulos	Até o fim do 29º mês

Restrições para início de execução e início de faturamento dos serviços:	
Serviço	Restrições para início de execução/faturamento
Todos os serviços	Data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços.
Estabilização	Aprovação pelo TRIBUNAL da implementação do primeiro módulo do SISTEMA.
Suporte Técnico	Aprovação pelo TRIBUNAL da implantação da SOLUÇÃO
Manutenção Presencial	Efetiva disponibilização da equipe técnica definida para a manutenção presencial

Os prazos de início e entrega das etapas e dos serviços admitem prorrogação, mantidas as demais condições do contrato e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, devendo ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente do TRIBUNAL, desde que ocorra algum dos seguintes motivos:

1. Alteração do projeto ou especificações pelo TRIBUNAL;
2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;
3. Interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse do TRIBUNAL;
4. Aumento das quantidades inicialmente previstas neste Edital e seus Anexos, no limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, nos termos da lei;
5. Impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro, reconhecido pelo TRIBUNAL em documento contemporâneo à sua ocorrência;
6. Omissão ou atraso de providências a cargo do TRIBUNAL, inclusive quanto aos prazos previstos para avaliação ou aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato.

Nenhuma parte será responsável para com a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.

Enquanto perdurarem os motivos de força maior ou caso fortuito, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes, em relação aos serviços contratados.

Se a CONTRATADA ficar temporariamente impossibilitada, total ou parcialmente, por motivo de força maior, de cumprir com seus deveres e responsabilidades relativos aos serviços contratados, deverá comunicar por escrito e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a existência daqueles motivos, devidamente comprovados, indicando a alteração de prazo pretendida.

O comunicado sobre força maior será julgado à época do seu recebimento com relação à aceitação ou não

do fato alegado, podendo o TRIBUNAL constatar a sua veracidade.

Constatada a interrupção da execução dos serviços por motivo de força maior, o prazo estipulado no contrato deverá ser prorrogado pelo período razoavelmente necessário à retomada dos serviços.

Qualquer dúvida com respeito a esta prorrogação de prazos será esclarecida e devidamente acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, visando encontrar a melhor solução para ambas as partes.

18. Da Fiscalização

A fiscalização da prestação dos serviços será exercida por uma Comissão Especial de Fiscalização a ser designada pelo TRIBUNAL, cujos membros ficarão responsáveis, entre outras atribuições, por dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, e de tudo darão ciência ao TRIBUNAL, conforme art.67, parágrafos 1º e 2º da Lei nº 8.666/93.

Além do acompanhamento e da fiscalização dos serviços, a Comissão Especial de Fiscalização, devidamente autorizada, poderá, ainda, sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

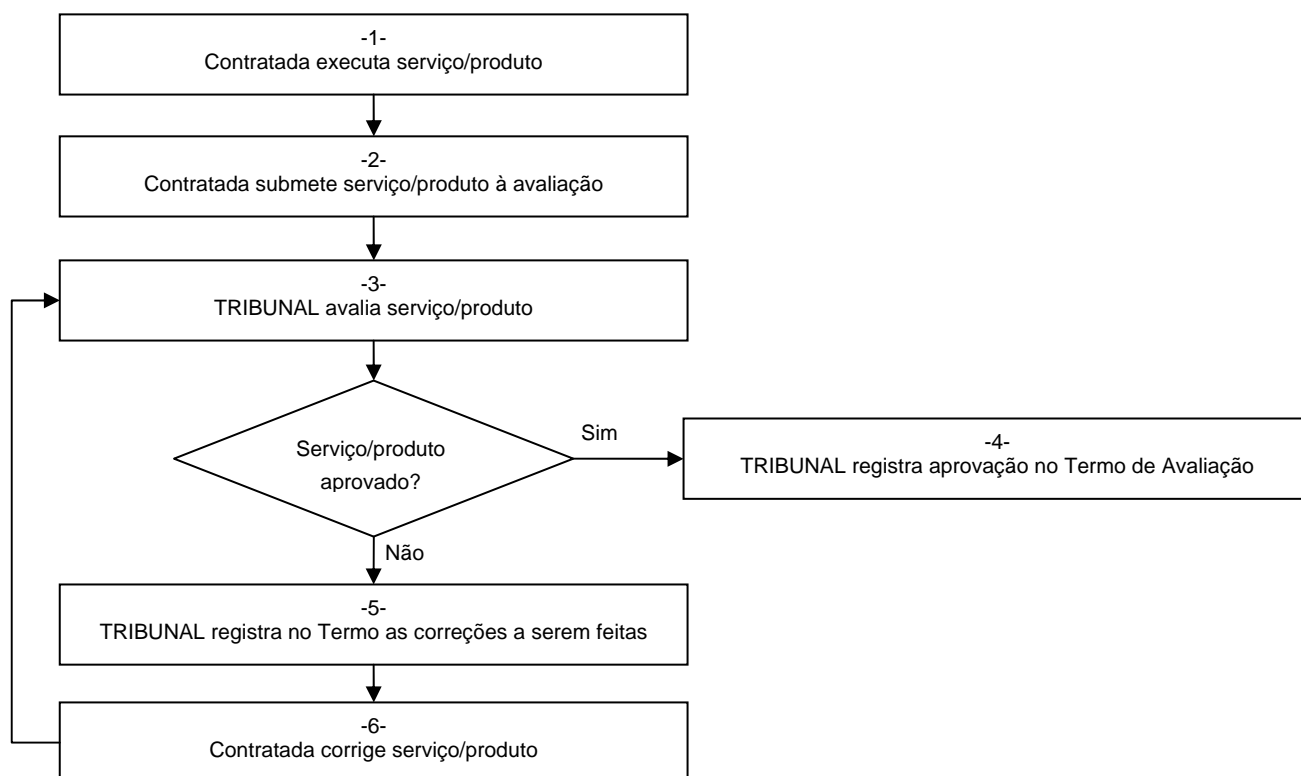
A administração e fiscalização pela Comissão Especial de Fiscalização não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato.

Para tanto, Comissão Especial de Fiscalização registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância das especificações, comunicando-as à CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução das obrigações assumidas, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento por parte do TRIBUNAL. (art. 70 da Lei nº 8.666/93).

19. Das Condições de Recebimento

Todos os produtos, serviços e etapas relativos ao objeto deste Edital serão recebidos pelo TRIBUNAL conforme o fluxo e condições estabelecidas a seguir:



Todos os produtos, serviços e etapas relativos ao objeto deste Edital, previstos ou não neste Termo de Referência, uma vez executados pela CONTRATADA deverão ser avaliados e aprovados pelo TRIBUNAL, mediante Termo de Avaliação, como condição para ateste na nota fiscal e liberação do respectivo pagamento.

Os produtos, serviços e etapas deverão ser disponibilizados e submetidos à avaliação do TRIBUNAL, mediante comunicação formal da CONTRATADA.

Todos os produtos relativos a documentação (artefatos), deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA conforme estabelecido no item Documentação do Anexo II deste Edital. Para efeito de avaliação, os artefatos deverão ser entregues apenas em versão eletrônica. A versão impressa somente deverá ser entregue quando da aprovação do artefato.

Todos os produtos do SISTEMA que envolvam testes deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA no ambiente de homologação do TRIBUNAL para que sejam avaliados conforme definido para cada serviço neste Termo de Referência e, em especial, definido no subitem Teste e Homologação.

Para cada produto, serviço ou etapa objeto deste Edital será emitido um Termo de Avaliação pelo TRIBUNAL aprovando ou rejeitando o respectivo produto, serviço ou etapa.

O Termo de Avaliação conterá um registro histórico de todas as ocorrências relacionadas ao processo de rejeição/aprovação, inclusive as respectivas datas.

Será registrada no Termo de Avaliação a “data da entrega para avaliação” que corresponderá à data da primeira e efetiva disponibilização do produto pela CONTRATADA.

No caso de serviço ou etapa, a “data de entrega para avaliação” a ser registrada respectivo termo será a “data da entrega para avaliação” do último produto obrigatório previsto para o serviço/etapa.

O prazo de avaliação pelo TRIBUNAL, contado a partir da data entrega para avaliação, será de:

- a) 20 (vinte) dias úteis para os serviços/etapas e produtos entregues pela CONTRATADA relativos à implementação, à estabilização, às horas técnicas e à manutenção presencial;
- b) 15 (quinze) dias úteis para os serviços/etapas e produtos entregues pela CONTRATADA relativos ao gerenciamento de projetos, à gestão da mudança organizacional, ao suporte técnico e à modelagem de processos;
- c) 10 (dez) dias úteis para os serviços/etapas e produtos entregues pela CONTRATADA relativos ao treinamento.

Este prazo será contado para cada um dos produtos entregues pela CONTRATADA.

Caso o produto ou serviço/etapa seja considerado aprovado, o TRIBUNAL registrará no Termo de Avaliação a aprovação e a respectiva data.

Um serviço ou etapa somente será considerado aprovado, quando todos os produtos relacionados ao serviço/etapa forem considerados aprovados.

A data de aprovação registrada no Termo de Avaliação de um serviço ou etapa será utilizada para efeito de cálculo do Índice de Cumprimento de Prazo, conforme indicado no item Do Acordo de Nível de Serviços.

Um produto ou serviço/etapa será rejeitado quando estiver em desacordo com as especificações deste Edital e seus Anexos ou especificações dos documentos produzidos durante a execução do contrato, ou apresentar as falhas e/ou vícios, de responsabilidade da CONTRATADA.

Caso o produto, serviço ou etapa seja considerado rejeitado, o TRIBUNAL registrará no Termo de Avaliação:

- a) a justificativa para rejeição, apresentando as eventuais falhas identificadas e/ou a relação de ajustes a serem realizados pela CONTRATADA
- b) a data da avaliação (data em que o serviço, produto ou etapa foi considerado rejeitado);
- c) o prazo necessário à CONTRATADA para refazer os serviços e reapresentar os produtos corrigidos ou alterados, observando o não prejuízo do prazo final de entrega do projeto.

Os serviços/etapas e produtos corrigidos serão submetidos a reavaliação pelo TRIBUNAL, conforme prazos para avaliação estipulados acima.

No caso de reavaliação, não será emitido um novo Termo de Avaliação. Será registrado no termo já existente a data da entrega para reavaliação e o resultado da reavaliação. O prazo para avaliação pelo TRIBUNAL será contado a partir da data da entrega para reavaliação.

Os serviços de Acompanhamento da Execução do Projeto, de Estabilização, de Suporte Técnico, de Horas

Técnicas, de Manutenção Presencial e de Treinamento serão medidos, aprovados e faturados mensalmente. O serviço de Gestão da Mudança Organizacional será medido, aprovado e faturado a cada três meses.

A medição do serviço mensal, para efeito da emissão do Termo de Avaliação do serviço, deverá ser realizada no final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro dia e o último dia do respectivo mês. Deverão ser ressalvados o mês de início da execução do serviço, em que a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da execução e o último dia do mês em questão, bem como o último mês da prestação do serviço ou do contrato, em que se medirão os serviços prestados entre o primeiro dia deste mês e a data de finalização do serviço.

Os serviços de Horas Técnicas e Manutenção Presencial serão mensurados com base nas especificações e informações contidas nas Ordens de Serviço, nas Propostas de Execução e no resultado apurado da efetiva prestação do serviço, registrado no Relatório de Acompanhamento Mensal das Ordens de Serviço.

Cada treinamento ministrado será avaliado conforme critérios estabelecidos no item Detalhamento do Serviço de Treinamento deste Termo de Referência.



A aprovação no Termo de Avaliação não implicará em eximir a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações a que se refere a legislação em vigor.

O TRIBUNAL se reserva o direito de contratar empresas externas para a realização de serviços de homologação, testes e avaliação de produtos entregues e serviços executados pela CONTRATADA relativos ao objeto deste Edital.

20. Cronograma físico-financeiro

O Cronograma físico-financeiro estimado para o projeto é o seguinte:

		Cronograma físico-financeiro estimado para o Projeto																																					
Serviços/Produtos	Duração (mês)	Meses																																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32 a 41						
Prazo Início Execução	1																																						
Seminários Metodologias	2																																						
Plano de Implantação	3																																						
Demais planos do Projeto	6																																						
Acompanhamento Projeto	27																																						
Gestão da Mudança	10																																						
Modelagem de Processos	5																																						
Implementação SISTEMA	26																																						
Registro e Frequência	12																																						
Folha de Pagamento	15																																						
Demais Módulos	26																																						
Estabilização	15																																						
Implantação SOLUÇÃO	-																																						
Suporte Técnico	12																																						
Horas Técnicas	38																																						
Manutenção Presencial	28																																						
Treinamento	36																																						
Garantia	40																																						

Legenda:  período de execução previsto para o serviço
 desembolso previsto para o serviço

Os períodos de execução apresentados neste cronograma foram estimados. O cronograma efetivo de execução dos serviços deverá ser o apresentado pela CONTRATADA no documento Plano de Implantação da SOLUÇÃO, conforme critérios definidos no item Dos Prazos de Execução deste Termo de Referência.

Os desembolsos apresentados no cronograma são apenas previsões. Os desembolsos efetivos estão condicionados aos critérios definidos no item Das Condições de Recebimento deste Termo de Referência e no item Do Pagamento, do Edital.

21. Obrigações das Partes

21.1. Do TRIBUNAL

- a) Efetuar o pagamento no prazo e condições avençadas.
- b) Disponibilizar todas as informações e dados necessários à elaboração e execução dos trabalhos, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o desenvolvimento dos trabalhos.
- c) Permitir acesso aos sistemas e bases de dados, respeitando normas de segurança do TRIBUNAL.
- d) Disponibilizar a equipe para acompanhamento do projeto, visando a adequação dos aspectos tecnológicos e a absorção das tecnologias e soluções implantadas.
- e) Acompanhar, periodicamente, a execução dos serviços, dentro dos padrões de qualidade, integridade, segurança e produtividade, necessários para o atendimento aos critérios de qualidade de produtos especificados pela Diretoria Executiva de Informática do TRIBUNAL.
- f) Fornecer toda a infra-estrutura necessária ao desenvolvimento dos serviços executados em suas dependências.
- g) Promover a fiscalização do andamento da execução do objeto, em termos quantitativos e qualitativos, podendo recusar qualquer item que não esteja de acordo com as especificações do Edital e seus Anexos.
- h) Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir as irregularidades encontradas na execução dos serviços.
- i) Permitir livre acesso aos profissionais da CONTRATADA às dependências do TRIBUNAL quando o caso assim se manifestar necessário, respeitado o horário normal de trabalho e funcionamento do TRIBUNAL.
- j) Instituir as normas internas, elaboradas pela CONTRATADA, referentes às mudanças nos processos, decorrentes do serviço de implantação do SISTEMA.

21.2. Da CONTRATADA

- a) Fornecer o objeto deste contrato pelos preços contratados e de acordo com os prazos fixados e com as especificações constantes no Edital e seus Anexos, sem nenhum ônus extra para o TRIBUNAL.
- b) Respeitar as normas internas do TRIBUNAL.
- c) Discutir previamente com o TRIBUNAL, recebendo oficialmente sua aceitação sobre qualquer decisão técnica, política, estratégica ou relativa a processo antes de sua execução.
- d) Executar os serviços de forma a manter total compatibilidade, continuidade e integridade com o ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.
- e) Documentar todas as fases do projeto, permitindo à equipe do TRIBUNAL o acompanhamento e pleno entendimento das mesmas.
- f) Refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no contrato e os que apresentarem defeitos de material, desconformidades ao especificado, execução em desacordo com a boa técnica ou vício de construção, de acordo com a legislação aplicável.
- g) Manter durante a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da

sua assinatura, inclusive quanto ao padrão de qualidade dos serviços.

- h) Manter durante a execução do contrato, equipe técnica, conforme estabelecido no item Da Equipe Técnica deste Termo de Referência, adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, capaz de executar todos os serviços contratados, com qualidade e dentro dos prazos estipulados.
- i) Substituir, conforme prazos estabelecidos no item Da Equipe Técnica deste Termo de Referência, qualquer profissional que integre a equipe técnica, caso o mesmo seja desligado da equipe, quer seja por decisão da CONTRATADA ou por solicitação da Diretoria Executiva de Informática do TRIBUNAL.
- j) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sem ônus para o TRIBUNAL, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar, por outro com a mesma qualificação técnica ou superior.
- k) Comparecer, sempre que convocada, às dependências do TRIBUNAL em Belo Horizonte, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, para exame ou esclarecimentos dos serviços contratados.
- l) Não demonstrar e não usar como “case” de apresentação de marketing da empresa, os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização por escrito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.
- m) Prover e gerir infra-estrutura própria de hardware e software, bem como recursos físicos necessários à execução dos serviços contratados.
- n) Solicitar autorização prévia do TRIBUNAL para incorporar ao SISTEMA componentes de software que não sejam de propriedade da CONTRATADA e que não tenham sido previamente licenciados para o TRIBUNAL.
- o) Para todos os fins de direito, a CONTRATADA é empregadora autônoma, não existindo entre seus empregados e o TRIBUNAL vínculo de qualquer natureza, correndo por conta e responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias, FGTS, seguro e quaisquer encargos propostos.
- p) Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais que possa advir, direta ou indiretamente, ao TRIBUNAL, ou ainda a terceiros, por ela causados ou por seus prepostos, no cumprimento deste contrato.
- q) Indenizar o TRIBUNAL por todo e qualquer dano decorrente direta ou indiretamente da execução do presente contrato, por culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos.
- r) Para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial, tem o TRIBUNAL o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA.
- s) Cumprir o disposto no inciso V do art.27, da Lei Federal nº. 8.666/93.
- t) Indicar representante da empresa, responsável pela gestão do Contrato, informando endereço, telefone, fax e e-mail.
- u) Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TRIBUNAL sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.
- v) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos.
- w) Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- x) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço acordados deverão ser imediatamente comunicados ao TRIBUNAL.

22. Da Garantia

A CONTRATADA se compromete a garantir o correto e pleno funcionamento da SOLUÇÃO fornecida durante a vigência deste contrato.

Caso, neste período, ocorram ou sejam identificados erros, vícios ou falhas em produtos entregues ou serviços executados, a CONTRATADA deverá saná-los de forma definitiva, sem ônus para o TRIBUNAL, mesmo que a correção acarrete alteração em outros produtos ou serviços executados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá dar garantia de suporte técnico, de atualização de versões e de manutenção corretiva da Solução Integrada de Gestão de Recursos Humanos.

Com relação ao atendimento por parte da CONTRATADA:

- Do início do contrato até a conclusão da etapa de Implantação do SISTEMA, o atendimento deverá ser imediato à notificação do erro, vício ou falha identificado. O prazo para correção será acordado entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA.
- Durante o período de suporte técnico, o prazo para atendimento está estabelecido no item Detalhamento do Serviço de Suporte Técnico deste Termo de Referência.

Todos os produtos entregues como resultado dos serviços previstos neste Termo de Referência deverão ser mantidos e atualizados pela CONTRATADA durante toda a vigência do contrato, em um prazo acordado com a Diretoria Executiva de Informática do TRIBUNAL.

A aprovação e posterior pagamento ou quitação de um serviço ou produto não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto ou serviço.

23. Da Propriedade

Todos os módulos ou funcionalidades do SISTEMA que atendem de forma imediata os requisitos funcionais e tecnológicos descritos no Anexo II deste Edital são de propriedade exclusiva da CONTRATADA, devendo a comprovação se dar em no máximo 10 (dez) dias após a data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços.

Entende-se por requisito atendido de forma imediata aquele já existente na SOLUÇÃO ofertada pela CONTRATADA, não sendo necessária qualquer alteração, modificação no código existente ou desenvolvimento de novo código para torná-lo aderente aos requisitos funcionais e tecnológicos descritos no Anexo II. Um requisito somente será considerado como atendido de forma imediata se, além de atender as características funcionais, atender na íntegra os requisitos tecnológicos especificados no Anexo II.

O direito de propriedade destes módulos ou funcionalidades não se transfere ao TRIBUNAL, devendo este mantê-lo completamente livre de quaisquer reivindicações sua ou de terceiros.

Toda e qualquer customização, desenvolvimento, modificação ou adaptação na SOLUÇÃO realizada pela CONTRATADA para atendimento do objeto deste Edital e durante a vigência do Contrato, passará a ser considerada, para todos os fins e efeitos, de co-propriedade patrimonial, exclusiva ao TRIBUNAL e à CONTRATADA.

As versões evolutivas e derivativas da SOLUÇÃO, desenvolvidas isoladamente pelo TRIBUNAL e/ou pela CONTRATADA após o encerramento do Contrato, serão de propriedade exclusiva de quem as desenvolveu.

Para efeito de garantia de continuidade dos serviços, a CONTRATADA cederá ao TRIBUNAL, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de todos os produtos resultantes do cumprimento do contrato, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, listagens de programas de computador (fonte e executável) e documentação, em papel ou mídia eletrônica.

Findo o contrato firmado com a CONTRATADA, o TRIBUNAL fica autorizado a utilizar todos os produtos resultantes do cumprimento do contrato, podendo proceder às modificações necessárias à continuidade dos serviços e/ou contratar terceiros para fazê-lo.

No caso de fatos supervenientes durante a vigência do contrato firmado com a CONTRATADA que venham a descontinuar a comercialização da SOLUÇÃO ou o seu suporte técnico, o TRIBUNAL fica autorizado a utilizar todos os produtos resultantes do contrato até então, podendo proceder às modificações necessárias à continuidade dos serviços.

Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, todo e qualquer ônus, custo ou despesa com o pagamento de royalties, direitos autorais ou qualquer outro em virtude do uso de processo sigiloso ou invenção, patenteada ou não, relativo a artigo, dispositivo ou equipamento, métodos de construção, inclusive componentes desenvolvidos por terceiros, ou pela própria CONTRATADA, utilizados na execução da SOLUÇÃO, comprometendo-se a CONTRATADA a isentar o TRIBUNAL, seus dirigentes, servidores ou prepostos, de responsabilidade de qualquer natureza ou espécie com relação aos referidos ônus, custos e despesas, ainda que apurados ou cobrados após o término do contrato.

O TRIBUNAL deverá ser ressarcido integralmente pela CONTRATADA por toda e qualquer perda ou dano que venha sofrer, mesmo em procedimento judicial que o condene, em razão da violação de propriedade intelectual empregada direta ou indiretamente na execução da SOLUÇÃO, ou na subsequente operação ou manutenção.

24. Do Acordo de Nível de Serviços - SLA

Os indicadores/metastabelecidos definem os níveis de serviço inicialmente exigidos e que devem ser cumpridos pela CONTRATADA.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência deste Contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviço poderão ser revistos mediante acordo entre as partes

24.1. Indicadores de Nível de Serviços

Para efeito dos cálculos será utilizado o arredondamento de duas casas decimais para todos os valores.

Nas fórmulas, o símbolo asterisco (“*”) foi utilizado para indicar multiplicação.

Indicador de Cumprimento de Prazos (ICP)	
Item	Descrição
Descrição	Este indicador define o percentual de cumprimento do prazo previsto para o serviço ou etapa.
Finalidade	Avaliar a eficiência da CONTRATADA no cumprimento dos prazos estabelecidos para os serviços e etapas previstos no projeto. Os serviços que serão mensurados por este indicador estão indicados na tabela Indicadores por Serviço constante no item 24.2.
Meta a cumprir	Não poderá haver mais que 20% de atraso em relação ao prazo previsto. Ou seja, o ICP calculado deverá ser igual ou superior a 80%. ICP abaixo de 80% até 50% será feito ajuste no pagamento, conforme indicado no item 24.3 - Ajuste no Pagamento e no item “Do pagamento” do Edital. ICP abaixo de 50%, além do ajuste no pagamento, será cobrada multa.
Instrumento de Medição	Cronograma atualizado contendo as datas de início e de entrega para avaliação previstas para os serviços e etapas, apresentado no Plano de Implantação da SOLUÇÃO e nos Relatórios de Acompanhamento do Projeto. Termo de Avaliação do serviço ou etapa, contendo as datas efetivas de entrega para avaliação, de aprovação e, se houver, de rejeições e entregas para reavaliação.
Período de Apuração	Este indicador será apurado após a aprovação do serviço ou etapa mediante Termo de Avaliação emitido pelo TRIBUNAL, conforme estabelecido no item Das Condições de Recebimento deste Termo de Referência, e antes do efetivo pagamento do serviço/etapa.
Mecanismo de Cálculo	O ICP será calculado conforme a seguinte fórmula: $ICP = 1 - \text{Índice Atraso}$ Onde: a) Índice Atraso (IA): percentual de atraso ocorrido em relação ao prazo previsto. O IA é calculado a partir da fórmula abaixo: $IA = \text{Dias de atraso} / \text{Dias previstos}$ Onde: <ul style="list-style-type: none">Dias previstos: número de dias corridos contados entre a data prevista de início da execução do serviço/etapa até a data prevista

Indicador de Cumprimento de Prazos (ICP)	
Item	Descrição
	<p>de sua entrega para avaliação, conforme cronograma atualizado do projeto.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dias de atraso: número de dias corridos contados entre a data prevista da entrega para avaliação até a data da aprovação do serviço/etapa, indicada no Termo de Avaliação. Deverão ser descontados os dias efetivamente utilizados pelo TRIBUNAL para avaliação (e reavaliações) do serviço/etapa e seus respectivos produtos. Somente poderão ser descontados os dias de avaliação e reavaliações ocorridos após a data efetiva de entrega para avaliação do serviço/etapa. <p>Uma vez calculado, o valor do IA sofrerá os seguintes ajustes antes de ser utilizado para cálculo do ICP:</p> <p>a) Se o IA calculado for menor ou igual a 0,2 (20%), o valor do IA será definido como 0 (zero). Ou seja, atrasos até 20% do prazo previsto não serão considerados.</p> $IA \leq 0,2 \quad \text{então} \quad IA = 0$ <p>b) Se IA calculado for maior que 0,2 (20%) até 1,0 (100%), será subtraído 0,2 ao valor da IA. Ou seja, será dada uma tolerância de 20% em todos os atrasos.</p> $0,2 < IA \leq 1,0 \quad \text{então} \quad IA = IA - 0,2$ <p>c) Se o IA calculado for maior que 1,0 (100%), o valor do IA será definido como 0,85. Ou seja, atrasos superiores a 100% serão considerados como 85% de atraso.</p> $IA > 1,0 \quad \text{então} \quad IA = 0,85$
Início da vigência	A partir do início de execução do serviço de Modelagem dos Processos. Os 6 (seis) primeiros meses de execução dos serviços serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante esse período o indicador será apurado, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções no descumprimento dos limites previstos.
Sanções	ICP menor que 0,5 (menos de 50% de cumprimento do prazo), além do ajuste no pagamento, será cobrada multa de 10% sobre valor inicialmente previsto para pagamento (valor sem ajuste).

Indicador de Atendimento de Chamados (IAC)	
Item	Descrição
Descrição	Este indicador define o percentual de chamados atendidos dentro dos prazos máximos de solução definidos.
Finalidade	Garantir o prazo de atendimento aos chamados do serviço de Suporte Técnico.
Meta a cumprir	<p>Deverão ser cumpridos os Prazos Máximos de Solução dos chamados, para cada categoria de chamado (P1, P2 e P3), conforme estabelecido no item Detalhamento do Serviço de Suporte Técnico.</p> <p>Caso esses prazos máximos não sejam cumpridos, será feito o ajuste no pagamento, conforme indicado no item 24.3 - Ajuste no Pagamento e no item "Do pagamento" do Edital.</p> <p>Abaixo de 60% de atendimento, além do ajuste, será cobrada multa.</p>
Instrumento de Medição	Registro, em formato eletrônico e via web, dos chamados, a ser

Indicador de Atendimento de Chamados (IAC)	
Item	Descrição
	providenciado pela CONTRATADA, sem ônus para o TRIBUNAL.
Período de Apuração	Mensal, apurado conforme estabelecido no item Das Condições de Recebimento deste Termo de Referência.
Mecanismo de Cálculo	<p>O IAC será calculado a partir do somatório dos IACs calculados para cada categoria de chamados (P1, P2 e P3), conforme a seguinte fórmula:</p> $IAC = IAC_{P1} + IAC_{P2} + IAC_{P3}$ <p>O IAC de cada categoria (IAC_{P1}, IAC_{P2} e IAC_{P3}) será calculado conforme a seguinte fórmula:</p> $IAC_{da\ Categoria} = (1 - (Qtde\ Total\ Não\ Atendida / Qtde\ Total)) * Peso$ <p>Onde:</p> <p>a) Peso: corresponde ao percentual que cada categoria representa em relação ao montante mensal a ser pago para o serviço de suporte técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria P1: peso = 0,57 (57%) • Categoria P2: peso = 0,28 (28%) • Categoria P3: peso = 0,15 (15%) <p>b) Qtde Total (QT): corresponde à quantidade de chamados abertos num período de apuração mais a quantidade de chamados não atendidos (pendentes de solução) remanescente do período de apuração anterior. Caso a quantidade total de chamados no período seja inferior a 10 (dez), o valor QT será definido como 10 (dez). A QT é obtida a partir do seguinte cálculo:</p> $QT = Qtde\ Cadastrada + Qtde\ Não\ Atendida\ Anterior$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qtde Cadastrada (QC): corresponde à quantidade de chamados de uma categoria que foram abertos pelo TRIBUNAL no período de apuração. Não serão computados na QA os chamados cujo Prazo de Solução Máximo ainda não tenham se encerrado. Neste caso esses chamados serão computados na QA referente ao próximo período de apuração. • Qtde Não Atendida Anterior (QNA anterior): corresponde à quantidade de chamados de uma categoria que excederam o Prazo de Solução Máximo e não foram solucionados dentro do período de apuração anterior. Estes chamados podem ter sido cadastrados no período de apuração anterior ou em períodos anteriores. <p>c) Qtde Total Não Atendida (QTNA): corresponde à quantidade de chamados de uma categoria considerados como não solucionados. A QTNA é obtida a partir do seguinte cálculo:</p> $QTNA = Qtde\ Não\ Atendida + (Qtde\ Fora\ do\ Prazo * 0,6)$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qtde Não Atendida (QNA): corresponde à quantidade de chamados de uma categoria que excederam o Prazo de Solução Máximo e não foram solucionados dentro do período de apuração. Estes chamados podem ter sido cadastrados no período de apuração atual ou em períodos anteriores. • Qtde Fora do Prazo (QFP): corresponde à quantidade de chamados de uma categoria solucionados dentro do período de apuração que, entretanto, excederam o Prazo de Solução

Indicador de Atendimento de Chamados (IAC)	
Item	Descrição
	Máximo. Para efeito de pagamento, 40% da QFP serão contabilizados como atendidos no prazo. Os 60% restantes serão contabilizados como não atendidos, ou seja, não solucionados. Estes chamados podem ter sido cadastrados no período de apuração atual ou em períodos anteriores.
Início da vigência	A partir do início de execução do serviço de suporte técnico. Os 2 (dois) primeiros meses de execução do serviço serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante esse período o indicador será apurado, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções no descumprimento dos limites previstos.
Sanções	IAC menor que 0,6 (menos de 60% de atendimento), além do ajuste no pagamento, será cobrada multa de 10% do valor mensal do serviço de suporte técnico (valor sem ajuste).

Indicador de Conformidade dos Artefatos (ICA)	
Item	Descrição
Descrição	Este indicador define o percentual de artefatos entregues pela CONTRATADA relativos a um determinado serviço/etapa, que não apresentaram defeitos considerados de alta criticidade. São defeitos de alta criticidade: omissões ou inconsistências de conteúdo em relação às exigências do contrato, aos demais artefatos produzidos (inconsistência externa) e entre duas ou mais seções do artefato (inconsistência interna).
Finalidade	Garantir que critérios mínimos de qualidade dos artefatos foram atingidos pela CONTRATADA, na prestação dos serviços/etapas previstos no projeto. Os serviços que serão mensurados por este indicador estão indicados na tabela Indicadores por Serviço constante no item 24.2.
Meta a cumprir	Todos os artefatos previstos como produtos do serviço/etapa, ao serem avaliados pelo TRIBUNAL (primeira avaliação), não devem apresentar defeitos considerados de alta criticidade. Caso esta meta não seja cumprida será feito ajuste no pagamento, conforme indicado no item 24.3 - Ajuste no Pagamento e no item "Do pagamento" do Edital. Abaixo de 70% de conformidade, além do ajuste no pagamento, será cobrada multa.
Instrumento de Medição	Avaliação do artefato conforme estabelecido no item Das Condições de Recebimento deste Termo de Referência
Período de Apuração	Este indicador será apurado quando for feita a avaliação do artefato após a sua entrega para avaliação, conforme estabelecido no item Das Condições de Recebimento.
Mecanismo de Cálculo	O ICA será calculado conforme a seguinte fórmula: $ICA = \text{Artefatos sem erros} / \text{Artefatos previstos}$ Onde: a) Artefatos previstos: número de artefatos previstos como produtos a serem entregues pela CONTRATADA relativos aos serviços/etapas previstos no projeto. Caso número de artefatos previstos para serem entregues seja inferior a 10 (dez), o número de artefatos previstos será definido como 10 (dez). b) Artefatos sem erros: número de artefatos entregues pela CONTRATADA

Indicador de Conformidade dos Artefatos (ICA)	
Item	Descrição
	e avaliados pelo TRIBUNAL e que não apresentaram erros considerados críticos.
Início da vigência	A partir da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços. Os 6 (seis) primeiros meses de execução dos serviços serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante esse período o indicador será apurado, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções no descumprimento dos limites previstos.
Sanções	ICA menor que 0,7 (menos de 70% de conformidade dos artefatos), além do ajuste no pagamento, será cobrada multa de 10% do valor inicialmente previsto para pagamento (valor sem ajuste).

Indicador de Conformidade do SISTEMA (ICS)	
Item	Descrição
Descrição	Este indicador define o percentual de requisitos de altíssima, alta ou média criticidade do SISTEMA ou módulo, que ao serem avaliados pelo TRIBUNAL, estejam de acordo com as especificações contratadas e não apresentem defeitos que os impeçam de cumprir o seu objetivo. Os requisitos de altíssima, alta ou média criticidade estão identificados na Lista de Prioridade de Requisitos produzida durante o serviço de Análise de Requisitos.
Finalidade	Garantir que critérios mínimos de qualidade do SISTEMA/módulo foram atingidos pela CONTRATADA. Os serviços que serão mensurados por este indicador estão indicados na tabela Indicadores por Serviço constante no subitem 24.2.
Meta a cumprir	No mínimo 98% dos requisitos de altíssima, alta ou média criticidade avaliados não devem apresentar defeitos que comprometam o seu funcionamento. Abaixo de 98% até 70%, será feito ajuste no pagamento, conforme indicado no item 24.3 - Ajuste no Pagamento e no item "Do pagamento" do Edital. Abaixo de 70%, além do ajuste no pagamento, será cobrada multa.
Instrumento de Medição	Incidentes registrados na ferramenta de bugtrack, resultado do processo de teste do SISTEMA/módulo. Especificação de Requisitos. Lista de Prioridades de Requisitos.
Período de Apuração	Este indicador será apurado para cada módulo a partir da primeira entrega periódica do módulo que está sendo construído, conforme definido no item Adequação e Desenvolvimento deste Termo de Referência, até a implantação do módulo em produção.
Mecanismo de Cálculo	O ICS será calculado conforme a seguinte fórmula: $ICS = \text{Requisitos sem erros} / \text{Requisitos previstos}$ Onde: a) Requisitos previstos: número de requisitos considerados de média, alta ou altíssima criticidade previstos para o SISTEMA/módulo conforme Especificação de Requisitos. b) Requisitos sem erros: número de requisitos considerados de média, alta ou altíssima criticidade entregues pela CONTRATADA, avaliados pelo

Indicador de Conformidade do SISTEMA (ICS)	
Item	Descrição
	<p>TRIBUNAL, que estejam de acordo com as especificações contratadas e não apresentem defeitos que os impeçam de cumprir o seu objetivo.</p> <p>Se o ICS calculado for maior ou igual a 0,98 (98%) será definido como 1,0 (100%). Ou seja, se a meta de 98% foi atingida o valor do indicador corresponderá a 100%.</p>
Início da vigência	A partir da data da primeira entrega periódica do primeiro módulo a ser entregue. Os 3 (três) primeiros meses a partir desta primeira entrega periódica serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante esse período o indicador será apurado, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções no descumprimento dos limites previstos.
Sanções	ICS menor que 0,7 (menos de 70% de conformidade), além do ajuste no pagamento, será cobrada multa de 10% do valor inicialmente previsto para pagamento (valor sem ajuste).

24.2. Indicadores por Serviço

A tabela a seguir apresenta a relação de indicadores que serão utilizados para mensurar cada serviço.

Os serviços estão organizados nesta tabela conforme apresentado no item Do Pagamento do Edital.

A coluna Peso apresentada na tabela corresponde ao percentual que cada indicador representa em relação ao montante a ser pago para o serviço/produto.

Indicadores por Serviço			
Serviço/Produto (conforme item Do Pagamento)		Indicadores aplicados	Peso
Seminários da Metodologia		ICP (prazo)	1,0 (100%)
Planejamento do Projeto		ICP (prazo)	1,0 (100%)
Acompanhamento do Projeto		ICA (artefato)	1,0 (100%)
Gestão da Mudança Organizacional		ICA (artefato)	1,0 (100%)
Modelagem dos Processos		ICP (prazo)	0,5 (50%)
		ICA (artefato)	0,5 (50%)
Implementação dos módulos do SISTEMA	Análise dos Requisitos	ICP (prazo)	0,5 (50%)
		ICA (artefato)	0,5 (50%)
	Adequação e Desenvolvimento	ICP (prazo)	0,5 (50%)
		ICA (artefato)	0,5 (50%)
	Integração	ICP (prazo)	0,5 (50%)
		ICA (artefato)	0,5 (50%)
	Carga de Dados	ICA (artefato)	0,5 (50%)
		ICP (prazo)	0,5 (50%)
	Instalação	ICP (prazo)	1,0 (100%)
	Teste e Homologação	ICS (sistema)	1,0 (100%)
Implantação em produção	ICA (artefato)	0,3 (30%)	
	ICP (prazo)	0,7 (70%)	
Estabilização		ICA (artefato)	1,0 (100%)
Implantação da SOLUÇÃO		ICP (prazo)	1,0 (100%)
Suporte Técnico		IAC (chamados)	1,0 (100%)
Manutenção Presencial		ICA (artefato)	1,0 (100%)

Indicadores por Serviço		
Serviço/Produto (conforme item Do Pagamento)	Indicadores aplicados	Peso
Horas Técnicas	ICA (artefato)	0,4 (40%)
	ICS (sistema)	0,6 (60%)
Treinamento	ICP (prazo)	1,0 (100%)

24.3. Ajuste no Pagamento

O ajuste no pagamento será calculado a partir do Índice de Ajuste no Pagamento (IAP), conforme estabelecido no item “Do pagamento” do Edital.

O IAP será calculado a partir dos indicadores que serão aplicados para cada tipo de serviço/produto, considerando o peso de cada indicador para aquele serviço.

IAP para cada produto Serviço		
Serviço/Produto (conforme item Do Pagamento)	Cálculo do IAP	
Seminários da Metodologia	IAP = ICP	
Planejamento do Projeto	IAP = ICP	
Acompanhamento do Projeto	IAP = ICA	
Gestão da Mudança Organizacional	IAP = ICA	
Modelagem dos Processos	IAP = 0,5 * ICP + 0,5 * ICA	
Implementação dos módulos do SISTEMA	Análise dos Requisitos	IAP = 0,5 * ICP + 0,5 * ICA
	Adequação e Desenvolvimento	IAP = 0,5 * ICP + 0,5 * ICA
	Integração	IAP = 0,5 * ICP + 0,5 * ICA
	Carga de Dados	IAP = 0,5 * ICP + 0,5 * ICA
	Instalação	IAP = ICP
	Teste e Homologação	IAP = ICS
	Implantação em produção	IAP = 0,3 * ICA + 0,7 * ICP
Estabilização	IAP = ICA	
Implantação da SOLUÇÃO	IAP = ICP	
Suporte Técnico	IAP = IAC	
Manutenção Presencial	IAP = ICA	
Horas Técnicas	IAP = 0,4 * ICA + 0,6 * ICS	
Treinamento	IAP = ICP	