



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

DOW nº 197
10/10/2019
Pg 151

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA INTEGRADA, COMPOSTA POR SERVIÇOS PARA AUTOMAÇÃO E APRIMORAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS, CONFORMIDADE REGULAMENTAR E GOVERNANÇA CORPORATIVA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS** E A EMPRESA **SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**

CONTRATO TRE/GO Nº 34/2019

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**, situado na Praça Cívica nº 300 - Centro, cidade de Goiânia, Estado de Goiás, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 05.526.875/0001-45, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **WILSON GAMBOGE JÚNIOR**, portador da Carteira de Identidade nº 2.986.181, expedida pela SSP-GO, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº 799.305.061-87 e, de outro lado, a empresa **SOFTEXPERT SOFTWARE S.A**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.449.824/0001-43, estabelecida na Rua Dr. João Colín, nº 905, Bairro América, cidade de Joinville-Santa Catarina, CEP: 89.204-001, telefones: (62) 98167-3131, site: www.softexpert.com, e-mail: rafael.abranches@softexpert.com, ricardo.lepper@softexpert.com, neste ato representada por **RICARDO LEPPER**, portador da Carteira de Identidade nº 2.056.325, expedida pela SSP/SC, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº 632.684.189-53, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, têm, entre si, justo e avençado, e celebram, em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, o presente contrato de aquisição de solução informatizada integrada, composta por serviços para automação e aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa, com acesso no modelo de computação em nuvem, mediante as seguintes





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto de aquisição de solução informatizada integrada, composta por serviços para automação e aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa, com acesso no modelo de computação em nuvem, para atendimento corporativo ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, de acordo com as descrições, especificações, condições e detalhes constantes do Termo de Referência - Anexo I e do Anexo de SLA dos Serviços Técnicos de Suporte - Anexo II, do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

A presente contratação obedecerá ao disposto nos termos da justificativa de inexigibilidade, documento nº 72088/2019 do Processo Administrativo Digital nº 9360/2018, ao estabelecido neste Contrato, no Termo de Referência (Anexo I) e no Anexo de SLA dos Serviços Técnicos de Suporte (Anexo II), ambos anexos deste contrato, bem como na proposta firmada pela **CONTRATADA** em 07/06/2019, constante do documento nº 57012/2019, anexado ao citado processo administrativo digital, documentos que, independentemente de transcrição, integram e complementam o presente instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS ENCARGOS DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE** obriga-se a:

I - promover, por intermédio do(a) servidor(a) especialmente designado(a), o acompanhamento e fiscalização da execução contratual, nos termos do Artigo 67 da Lei nº 8.666/93, cumprindo observar:

a) o representante do **CONTRATANTE** anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou impropriedades observadas;

b) as decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante do **CONTRATANTE** deverão ser solicitadas ao seu superior, em tempo



hábil, para adoção das medidas necessárias.

II – comunicar à **CONTRATADA** quaisquer alterações relativas à execução do presente ajuste;

III – observar, durante a vigência do contrato, o cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, a fim de que se mantenham todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;

IV - rejeitar, no todo ou em parte, os materiais/serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**.

V - efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas no presente instrumento.

§ 1º Além do acompanhamento e da fiscalização da execução do contrato, o representante do **CONTRATANTE** poderá, ainda, suspender qualquer serviço que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, e ainda, notificar a **CONTRATADA** a restabelecer e manter a regularidade contratual, sob as penas da lei;

§ 2º Persistindo a irregularidade contratual, após as providências acima, o representante do TRE-GO informará a situação à Administração do **CONTRATANTE** para que tome as medidas necessárias para implementar o descrito na Cláusula Nona - Das Penalidades e Recursos Administrativos, sem prejuízo das demais sanções legais aplicáveis à espécie;

§ 3º Configura-se a **REGULARIDADE CONTRATUAL** quando as partes signatárias do presente ajuste cumprem fielmente todos os seus termos. Já a **IRREGULARIDADE CONTRATUAL**, ao revés, resta configurada pelo descumprimento de qualquer dos direitos, deveres e obrigações expressos e/ou implícitos no presente instrumento contratual e no Termo de Referência;

§ 4º É assegurada ao **CONTRATANTE** a faculdade de exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais, sociais e comerciais decorrentes da execução deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DOS ENCARGOS DA CONTRATADA





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

A **CONTRATADA** obriga-se a:

I - executar fielmente todas as obrigações e deveres assumidos no presente instrumento, de acordo com as cláusulas avençadas e em conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência;

II - elaborar cronograma de implantação detalhado em conjunto com o **CONTRATANTE**, conforme especificações descritas no item 9 do Termo de Referência;

III - entregar os serviços, conforme cronograma mínimo de entrega previsto no item 10 do Termo de Referência;

IV - assumir o compromisso de realizar as atualizações dos conteúdos contratados durante a vigência contratual, comunicando o **CONTRATANTE** da data e horário dos eventos;

V - efetuar os serviços de suporte de implantação e de manutenção, com pessoal adequado e capacitado;

VI - responsabilizar-se pela qualidade dos serviços prestados, assumindo inteira responsabilidade por sua execução;

VII - fornecer inicialmente, o direito de acesso à solução a quantidade de 5 licenças simultâneas, podendo ser acrescido até o limite de 10 acessos realizado mediante Ordem de Serviço, emitida pela Diretoria-Geral do TRE-GO;

VIII - informar imediatamente à **CONTRATANTE** a ocorrência de qualquer problema técnico que venha ocasionar a indisponibilidade dos serviços objeto deste contrato;

IX - substituir a qualquer tempo, o membro da equipe técnica, cuja atuação não esteja, comprovadamente, compatível com os objetivos deste contrato;

X - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na assinatura do contrato e no Termo de Referência;

XI - indicar e manter atualizados seus números de telefone fixo, fax, endereço, e-mail da **CONTRATADA**, a fim de que o **CONTRATANTE** efetue quaisquer comunicações oficiais;

XII - proceder, quando notificada, a imediata correção das imperfeições,



falhas ou irregularidades, apontadas pelo representante do **CONTRATANTE**, quanto à execução dos serviços contratados e referentes ao cumprimento/descumprimento de cláusulas contratuais, refazendo/sanando as inadequações sem ônus adicionais ao **CONTRATANTE**;

XIII - manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção, treinamento e subordinação trabalhista dos recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços contratados;

XIV - zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do **CONTRATANTE**, atendendo prontamente as exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais;

XV - arcar com todo dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por dolo ou culpa, inclusive de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, excetuados o caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência, e serão avaliadas pelo **CONTRATANTE**, cumprindo-se observar que:

a) eventuais valores devidos pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** poderão ser descontados dos pagamentos pendentes ou vincendos;

b) o fato de o **CONTRATANTE** fiscalizar e acompanhar todo o procedimento não exclui nem reduz a obrigação expressa no presente item.

XVI - prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pelo **CONTRATANTE**;

XVII - não transferir a terceiros, no todo ou em parte, os serviços contratados, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**;

XVIII - indenizar o **CONTRATANTE** por todos os danos decorrentes da execução/inexecução do presente instrumento, arcando com as despesas relativas a qualquer infração cometida por seus empregados, em decorrência deste contrato;

XIX - arcar com todos os tributos fiscais e parafiscais, inclusive os encargos sociais e previdenciários, exigidos pelos entes governamentais federal, estadual e municipal,



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

bem como por suas entidades, autarquias e associações de classe, que incidam ou venham a incidir sobre a execução dos serviços contratados;

XX - assumir todos os encargos de eventuais demandas judiciais trabalhista, civil ou penal relacionada à execução do presente contrato, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou continência;

XXI - respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da **CONTRATANTE**;

XXII - não contratar durante a vigência desta avença empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados a este Tribunal.

§ 1º Havendo a recusa no fornecimento dos produtos e na prestação dos serviços contratados, a **CONTRATADA** arcará com todos os ônus decorrentes do saneamento das irregularidades, que será fiscalizado pelo **CONTRATANTE**, ficando-lhe reservado o direito de exigir a substituição imediata dos insumos que estiverem com baixa qualidade e/ou em desconformidade com o especificado;

§ 2º A **CONTRATADA** operará como prestadora de serviços e, consequentemente, os profissionais que alocar para a execução dos serviços objeto deste instrumento, não terão vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**, sendo remunerados diretamente pela **CONTRATADA**, que será inteiramente responsável por todos os ônus e encargos decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e social vigente, como única empregadora da mão de obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato;

§ 3º A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos supracitados, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **CONTRATANTE**, nem pode onerar o presente contrato;

§ 4º O descumprimento de quaisquer das obrigações descritas no presente instrumento, bem como a manutenção da **CONTRATADA** em situação irregular perante as obrigações fiscais e trabalhistas poderá configurar, conforme o caso, inexecução total ou parcial do contrato, podendo implicar em rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no presente instrumento e demais cominações legais;





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

§ 5º A **CONTRATADA** não poderá colocar à disposição do **CONTRATANTE**, para ocupar função de chefia no desempenho da execução dos serviços contratados, pessoa que tenha sido condenada em decisão com trânsito em julgado ou proferida por órgão jurisdicional colegiado, nos seguintes casos:

I - atos de improbidade administrativa;

II - crimes:

- a) contra a administração pública;
- b) contra a incolumidade pública;
- c) contra a fé pública;
- d) hediondos;
- e) praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;
- f) de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;
- g) eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;
- h) de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.

III - na mesma proibição incidem aqueles que tenham:

- a) praticado atos causadores da perda do cargo ou emprego público;
- b) sido excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatória judicial ou administrativa do órgão profissional competente;
- c) suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade administrativa, por decisão irrecorrível do órgão competente.

IV - não se aplicam as vedações acima discriminadas quando o crime tenha sido culposo ou considerado de menor potencial ofensivo;

V - deixam de incidir as vedações acima descritas depois de decorridos 05 (cinco) anos da:

- a) extinção da punibilidade do crime respectivo, salvo em caso de absolvição pela instância superior, que retroagirá para todos os efeitos;
- b) decisão que tenha ocasionado a exclusão do exercício profissional, a perda do cargo ou emprego público;
- c) rejeição das contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas; ou
- d) cessação dos efeitos da suspensão dos direitos políticos.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR CONTRATUAL E DA FORMA DE PAGAMENTO

I - Pelo fornecimento da solução informatizada e demais prestações de serviços dela advindas, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o valor global estimado, para o primeiro ano de contratação, de **R\$ 100.900,00** (cem mil e novecentos reais), conforme cronograma abaixo descrito:

Pagamento	Etapas	Valor
40%	Instalação e configuração da solução informatizada integrada	R\$ 18.496,00
30%	Treinamento das unidades envolvidas	R\$ 13.872,00
30%	Treinamento das unidades envolvidas e conclusão da implantação	R\$ 13.872,00
100%	TOTAL	R\$ 46.240,00
Uso da solução – desembolso mensal		
Pagamento Mensal	5 usuários simultâneos	R\$ 3.230,00
	10 usuários simultâneos	R\$ 4.555,00

II – Ao final dos 12 (doze) meses do contrato de locação de licenças, o **CONTRATANTE** poderá exercer o direito de **adquirir** licenças de uso permanente, de acordo com os quadros abaixo:

5 (cinco) usuários:

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor total
Solução Integrada	Simultânea	Full	05	R\$ 24.750,00
Valor total do licenciamento				R\$ 24.750,00

10 (dez) usuários:

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor
Solução Integrada	Simultânea	Full	10	R\$ 44.150,00
Valor total do licenciamento				R\$ 44.150,00

III – Os valores referentes ao **SLA – Serviços de Suporte e Manutenção**, para o caso de aquisição de licenças permanentes ao final dos 12 meses de contrato, serão:





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor
		05 Usuários – valor mensal		R\$ 920,00
		10 Usuários – valor mensal		R\$ 1.635,00

§ 1º O valor global acordado neste contrato é estimativo, de forma que os valores referentes ao licenciamento dependem da quantidade de usuários simultâneos (5 ou 10 usuários).

§ 2º Incluem-se no preço avençado todas as despesas necessárias à consecução deste ajuste, inclusive obrigações tributárias, acidente de trabalho, parafiscais, transporte, seguros e demais encargos, enfim, todos os custos diretos e indiretos necessários à completa execução do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

Os valores referentes ao SLA – serviços de suporte e manutenção, para o caso de aquisição de licenças permanentes ao final dos 12 meses de contratação, indicados no item III da cláusula quinta poderão ser reajustados, mediante a aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (INPC).

PARÁGRAFO ÚNICO – O índice de reajuste será aplicado após o interstício de 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir, ou, no caso de novo reajuste, da data que o anterior tiver se referido.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento do valor contratado será efetivado pelo **CONTRATANTE**, mediante ordem bancária creditada em conta corrente, conforme cronograma previsto na cláusula quinta, em até 30 (trinta) dias após a apresentação da documentação protocolada na sede do **TRE-GO**, em Goiânia-GO, cumprindo-se observar:

I – no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

da fatura/nota fiscal, o **CONTRATANTE** deverá atestá-la ou notificar a **CONTRATADA** para sanar as irregularidades eventualmente verificadas, sendo que, nesse caso, o prazo para ateste ficará suspenso até a resolução das pendências;

II - caso ocorra antecipação na execução das etapas do cronograma de entrega dos serviços, a **CONTRATADA** poderá apresentar a nota fiscal/fatura, independente do prazo estipulado no cronograma;

III - o prazo para pagamento da fatura/nota fiscal ficará suspenso durante os períodos de indisponibilidade do sistema informatizado de tramitação processual do **CONTRATANTE** - Processo Administrativo Digital/PAD;

IV - constitui condição para a nota fiscal/fatura ser atestada a verificação, pelo **CONTRATANTE**, da conformidade dos serviços executados;

V - não sendo satisfeita a condição acima, a fatura/nota fiscal apresentada não será atestada, obstando o pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, até que seja saneada a situação, sem prejuízo do previsto na Cláusula Décima - Das Penalidades e Recursos Administrativos, e demais cominações legais, conforme o caso.

§ 1º A **CONTRATADA** deverá apresentar documento para liquidação da despesa que possibilite a retenção dos tributos respectivos, a ser emitido sem rasuras, em letra legível, fazendo constar deste o número de sua conta bancária, o nome do banco e respectiva agência;

§ 2º A fatura/nota fiscal deverá estar acompanhada, caso não estejam disponíveis nos sites das entidades emissoras, das certidões comprobatórias da regularidade da **CONTRATADA** perante a Justiça do Trabalho, o Instituto Nacional de Seguridade Social, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Fazenda Nacional;

§ 3º Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** antes do ateste da conformidade da execução contratual, que envolve, além da regularidade dos serviços prestados, conforme especificado no Termo de Referência, o correto e tempestivo cumprimento de todas as obrigações contratuais, sendo que a demora no pagamento do encargo pelo **CONTRATANTE**, causado pela inviabilização do ateste, nos termos previstos no item IV desta Cláusula, não gera para a **CONTRATADA** o direito à correção monetária descrita no § 13 desta Cláusula;

§ 4º O **CONTRATANTE**, ao ensejo do pagamento, realizará consulta ao





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

SICAF e à Justiça do Trabalho, para verificar a manutenção das condições de habilitação e regularidade trabalhista e fiscal;

§ 5º Constatando-se a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** providenciará sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize a sua situação ou, no mesmo prazo, apresente a sua defesa;

§ 6º O prazo do parágrafo anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração;

§ 7º Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista a inadimplência da **CONTRATADA**, bem como a existência de pagamento(s) a ser(em) efetuado(s) pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários a garantir o recebimento de seus créditos;

§ 8º Persistindo a(s) irregularidade(s), a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa;

§ 9º Havendo a efetiva prestação de serviços, desde que, e a partir de quando, a nota fiscal/fatura apresentada preencha os requisitos para ser atestada, os pagamentos serão realizados, até que se decida acerca da rescisão ou manutenção contratual, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao SICAF e/ou Justiça do Trabalho;

§ 10. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do **CONTRATANTE**, não será rescindida esta contratação, no caso de inadimplência perante o SICAF e/ou Justiça do Trabalho;

§ 11. O **CONTRATANTE** pode deduzir dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nos termos fixados nos artigos 368 a 380 da Lei nº 10.406/2002, quaisquer valores correspondentes a multas e/ou indenizações/ressarcimentos aplicados a esta;

§ 12. O pagamento será efetuado de acordo com o CNPJ sob o qual será emitida a nota fiscal/fatura, que será o mesmo previsto na proposta firmada pela **CONTRATADA** e na nota de empenho;

§ 13. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será devida compensação financeira, apurada a partir da data de seu vencimento até a do efetivo pagamento, calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$	$I = (6/100) / 365$	$I = 0.00016438$
------------	---------------------	------------------

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA OITAVA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução deste contrato correrão, no presente exercício, por conta do Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP0052 (Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral – Estado de Goiás), Natureza de Despesa 339040 Serviços de Tecnologia da Informação – Pessoa Jurídica), compromissadas pelas Notas de Empenho nº 2019NE000643, nº 2019NE000644 e nº 2019NE000645, emitidas em 12/09/2019.

CLÁUSULA NONA - DA ALTERAÇÃO

Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas no art. 65, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Por força do presente instrumento, com supedâneo nos termos expressos na Lei nº 8.666/1993, considerar-se-á infração administrativa cometida pela **CONTRATADA**





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

quando:

I – inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência dessa contratação;

II – ensejar o retardamento da execução do objeto;

III – fraudar a execução do contrato;

IV – comportar-se de modo inidôneo;

V – cometer fraude fiscal;

VI – descumprir a proposta.

§ 1º Se a **CONTRATADA**, de forma exclusiva e comprovada, cometer qualquer das infrações discriminadas acima, ficará sujeita, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o **CONTRATANTE**;

b) multa moratória de 0,666% (zero vírgula seiscientos e sessenta e seis por cento) sobre o valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o limite de 10% (dez por cento);

c) multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

d) em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

e) suspensão de licitar e impedimento de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 2 (dois) anos;

f) impedimento de licitar e contratar com a União, com o consequente descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

g) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da **CONTRATADA**, que será concedida pela autoridade coatora mediante o ressarcimento ao **CONTRATANTE** dos prejuízos causados e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “e”;

§ 2º Também ficará sujeita às sanções descritas acima, se a **CONTRATADA**:

a) tiver sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tiver praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

§ 3º A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/1999;

§ 4º A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da infração cometida pela **CONTRATADA**, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao **CONTRATANTE**, observado o princípio da proporcionalidade;

§ 5º As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

§ 6º As cláusulas penais estabelecidas neste instrumento não excluem a possibilidade do **CONTRATANTE** exigir da **CONTRATADA** ressarcimentos complementares excedentes às multas;

§ 7º As multas impostas à **CONTRATADA**, decorrentes de inexecução parcial ou total do presente ajuste, serão cobradas em dobro nos casos de reincidência, não podendo ultrapassar a 100% (cem por cento) do valor total do contrato (artigo 412 CCB), sem prejuízo de cobrança de perdas e danos causados à Administração e eventual rescisão contratual, cumprindo-se observar que:

a) independentemente da aplicação de multa, deverá a **CONTRATADA** realizar o ressarcimento integral das perdas e danos causados ao **CONTRATANTE**, decorrentes da inexecução, parcial ou total, das obrigações contratadas;

b) para determinar a reincidência no descumprimento do ajuste, serão considerados os antecedentes da contratada nos últimos doze meses, contados a partir da primeira ocorrência, ainda que sobrestada, não importando se decorrente de fato gerador distinto;

c) as multas a serem aplicadas, a título de reincidência, considerarão todo o período de vigência da execução do contrato, inclusive eventuais prorrogações.

§ 8º Da aplicação das penalidades estabelecidas na presente cláusula caberá





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da notificação;

§ 9º Os valores referentes às multas, indenizações e ressarcimentos devidos pela **CONTRATADA** serão descontados de eventuais créditos de qualquer natureza devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;

§ 10. Se ainda restar crédito ao **CONTRATANTE**, após se valer de eventuais créditos devidos à **CONTRATADA**, ficará obrigada, esta última, a pagar a importância remanescente devida no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da notificação, conforme os termos e dados especificados no documento;

§ 11. Esgotados os meios administrativos de cobrança, os valores devidos pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** serão encaminhados para inscrição em dívida ativa e cobrança judicial;

§ 12. Para os fins deste contrato, entende-se:

a) inexecução contratual – o inadimplemento injustificado de obrigação contratual que não mais poderá ser cumprida pela **CONTRATADA**, seja por não mais existir utilidade para o **CONTRATANTE**, seja por outros motivos apurados conforme o caso concreto, caracterizando inadimplemento contratual absoluto;

b) mora – o inadimplemento injustificado de obrigação contratual que ainda poderá ser cumprida pela **CONTRATADA** por ser útil para o **CONTRATANTE**, caracterizando atraso no cumprimento da obrigação;

c) comportamento inidôneo – a realização de atos tais como os descritos nos artigos 90, 92, parágrafo único, 93, 94, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

O inadimplemento das cláusulas e condições estabelecidas neste contrato poderá ensejar sua rescisão, nos termos dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo do disposto na Cláusula Nona – Das Penalidades e Recursos Administrativos, do presente instrumento.

§ 1º No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a **CONTRATADA** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas,





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

sem prejuízo da possibilidade de o **CONTRATANTE** adotar, motivadamente, providências acauteladoras;

§ 2º Nos casos de rescisão provocada por inadimplemento da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

§ 3º Em caso de rescisão contratual ou findo sua vigência sem renovação, a **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CONTRATANTE**, no prazo de 20 dias úteis, as informações armazenadas nos sistemas contratados durante o período contratual, nos formatos SGBD Oracle ou CSV.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do art. 57, inc. II, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SUPORTE LEGAL

O presente instrumento contratual foi celebrado por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 25, I da Lei nº 8.666/1983, conforme decisão do **CONTRATANTE**, prolatada nos autos do Procedimento Administrativo nº 9360/2018, constante no documento nº 72088/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PUBLICIDADE

O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
(doc. composto de 22 fls.)



TERMO DE REFERÊNCIA
CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA INTEGRADA

1. Objetivo

Contratação de solução informatizada, formada por um conjunto de sistemas de gestão corporativa totalmente integrados.

2. Objeto

Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução informatizada integrada, composta por serviços para automação e aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa, com acesso no modelo de computação em nuvem, para atendimento corporativo ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás - TRE-GO.

Item/Quantidade	Descrição	Valor Total
1	Solução informatizada integrada - serviços para automação e aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa, com acesso por até 10 usuários simultâneos	R\$ 54.660,00
2	Instalação e configuração do sistema, treinamento das unidades envolvidas na solução informatizada integrada	R\$ 46.240,00

3. Justificativa

A ampliação dos controles internos no processo de apuração dos



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

Indicadores foi considerada sensível pela Coordenadoria de Auditoria Interna/ CAUD (PAD nº 2792/2015). Sobre a Gestão de Metas e Indicadores, relatou:

"Os controles internos relativos a essa atividade devem ser aperfeiçoados com a automatização da aferição de leitura, o que deverá conferir maior segurança ao processo de apuração e melhor rastreabilidade dos dados primários utilizados no processo de medição."

Assessoria de Apoio a Governança e Gestão Estratégica (AAGGE), em parceria com as Assessorias de Planejamento, está em busca de aperfeiçoar tais controles. Adicionalmente, está prevista no Planejamento Estratégico, ciclo 2016/2021, a introdução de sistema automatizado de aferição da leitura dos indicadores.

Após um período de testes no sistema GEPLANES, observou-se limitações e nova prospecção foi realizada no intuito de identificar solução adequada as necessidades.

Atualmente as medições são realizadas por meio de planilhas EXCEL, que geram relatórios de desempenho através da alimentação manual.

A gestão da governança e qualidade são realizadas de forma manual, com a utilização de planilhas (BROFFICE), não dispondo de





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

plataforma de acompanhamento automatizado para a Gestão Estratégica e do Desempenho, Gestão da Qualidade, Gestão de Riscos, Gestão de Projetos e Gestão de Processos. Acerca da Gestão de Riscos, o TRE-GO instituiu sua política de gestão de riscos (Portaria PRES nº 657/2017) com a implantação de metodologia com a finalidade de:

- a) Identificação de eventos em potencial que aferem a consecução dos objetivos institucionais;
- b) Alinhamento das estratégias organizacionais com o apetite ao risco;
- c) Aprimoramento dos controles internos administrativos.

No mesmo sentido, para a Gestão de Processos, foi instituída a Metodologia de Mapeamento, Análise e Melhoria de Processos da Justiça Eleitoral de Goiás, por meio da Portaria PRES nº 373/2017. Com objetivo de promover o controle, sustentação e transformação dos processos da instituição para o alcance de melhores resultados.

4. Alinhamento estratégico

A demanda está amparada pelo objetivo estratégico **Fortalecer a Governança**, na formulação, implantação, monitoramento e avaliação de estratégias flexíveis e aderentes ao TRE-GO. Atende as diretrizes estratégicas de **Aprimorar a Governança Corporativa do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás** e **Adoção de sistema informatizado de gerenciamento da gestão estratégica**.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

5. Fonte de recursos

Programa 02.122.0570.20GP.0052 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral – no Estado de Goiás – Ação: 449052 – Equipamentos e Material Permanente.

6. Especificações técnicas

O Conjunto de sistemas deve estar preparado dentro das conformidades dos padrões ISO 9001:2015, COSO, COBIT e ISO 31000 e PMI.

Deverá atender as seguintes características e recursos:

6.1. Planejamento e Mapeamento

- 6.1.1. Repositório central com todos os indicadores.
- 6.1.2. O conjunto de recursos deve ser flexível para a organização da estrutura do desempenho (Balanced Scorecard).
- 6.1.3. Relacionamento dos indicadores/KPIs com a estratégia organizacional através dos objetivos.
- 6.1.4. Gestão dos scorecards desde o nível estratégico até operacional/pessoal (cascateamento).
- 6.1.5. Ferramenta para desenho do mapa estratégico online.
- 6.1.6. Personalizar a geração automática de eventos (incidentes, problemas ou workflows) conforme os valores dos indicadores.

6.2. Medição e Monitoramento

- 6.2.1. Consolidação dos indicadores pela estrutura. Definição de fórmulas de cálculo utilizando múltiplas funções, além das





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

funções básicas da matemática.

- 6.2.2. Entrada de dados através de planilhas eletrônicas.
- 6.2.3. Extração de dados diretamente dos sistemas, populando diretamente o módulo de indicadores.
- 6.2.4. Controle de aprovação das medições e acesso às informações.
- 6.2.5. Notificação automática da equipe através de e-mails de situação do desempenho, alertas de mudanças e lembretes de tarefas.
- 6.2.6. Comunicação aos responsáveis quando há uma tendência de desvio no desempenho.
- 6.2.7. Visualização pelos usuários somente dos indicadores de suas.

6.3. Documentação e Análise

- 6.3.1. Permitir anexar documentos a qualquer item da estratégia, incluindo textos, planilhas ou páginas web.
- 6.3.2. Apresentar resultados através de dashboards e portais dinâmicos e interativos.
- 6.3.3. Classificar dos resultados através de escala de cores e índices de desempenho.
- 6.3.4. Permitir a criação de diversos tipos de gráficos.
- 6.3.5. Permitir análises qualitativas e quantitativas.
- 6.3.6. Fazer uso de Workflows, comunicação e colaboração.
- 6.3.7. Portais de indicadores podem ser compartilhados entre usuários ou departamentos.

6.4. Gestão

- 6.4.1. Permitir a criação de uma ou mais ações necessárias para atingir um resultado.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

- 6.4.2. Criar planejamento de ações com a ferramenta 5W2H.
- 6.4.3. Usar Gráfico de Gantt com configuração de dependência entre a execução das ações.
- 6.4.4. Criar planos de ação a partir de modelos pré-configurados (templates).
- 6.4.5. Manutenção das ações pelos responsáveis para controlar os desvios entre o que foi planejado e executado.

6.5. Consulta

- 6.5.1. Oferecer destaque para as atividades.
- 6.5.2. Permitir exibir as atividades por equipe.
- 6.5.3. Disponibilizar o acompanhamento de Plano de Ações.
- 6.5.4. Exibir o acompanhamento de Atividades.
- 6.5.5. Fazer uso de Gráficos de Gantt, barras, barras horizontais, Pareto e pizza.

6.6. Definição dos Processos

- 6.6.1. Suporta a descoberta de processos ponta-a-ponta e captura os dados essenciais dos processos.
- 6.6.2. Possuir ambiente colaborativo para definir detalhes dos processos de negócio, como entradas/saídas, recursos, custos, duração e calendários específicos

6.7. Modelagem dos Processos

- 6.7.1. Apresentar ferramenta gráfica para modelagem de processos, permitir aos usuários desenhar, gerenciar e modificar os fluxos de trabalho.
- 6.7.2. Suportar o set básico da notação BPMN para modelagem e





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

automação de processos.

- 6.7.3. Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor) utilizando o padrão VAC (Value Added Chain).
- 6.7.4. Permitir a automação de fluxos através de configuração, sem a necessidade de programação.
- 6.7.5. Possuir o repositório de processos integrado com capacidade de reutilização.
- 6.7.6. Gerar automático os fluxogramas com apresentação visual.
- 6.7.7. Gerar automático os mapas contendo os inter-relacionamentos existentes, considerando todos os seus desdobramentos (sub-processos e atividades).
- 6.7.8. Apresentar o histórico completo das revisões realizadas sobre os processos.

6.8. Simulação dos Processos

- 6.8.1. A ferramenta de simulação de processos deve possibilitar a criação de cenários (what-if).
- 6.8.2. As rotas de processo devem ser automaticamente distribuídas pelo sistema ou definidas pelos usuários.
- 6.8.3. Permitir a execução de simulação discrete event e permite os métodos probabilísticos ou determinísticos.
- 6.8.4. Permitir a execução da simulação passo-a-passo.
- 6.8.5. Permitir a identificação de prováveis gargalos por meio da exploração dos cenários.

6.9. Otimização dos Processos

- 6.9.1. Permitir a apresentação dos principais elementos do processo através do uso de ferramentas de análise (diagrama de tartaruga e diagrama de entradas e saídas).





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

6.9.2. Permite aos gestores melhorar continuamente os processos por meio de um ciclo completo de engenharia.

6.9.3. Permitir a gestão da revisão dos processos através do controle de versões e histórico.

6.10. Riscos

6.10.1. Criar repositório de riscos, controles, atividades de mitigação e procedimentos operacionais padrão facilitando o reúso.

6.10.2. Identificar, capturar e gerenciar os processos críticos de risco e conformidade, possibilitando a rastreabilidade e auditorias.

6.10.3. Medir as exposições de risco de todos os tipos de risco e atualizar as medições.

6.10.4. Avaliar os riscos considerando as suas várias dimensões utilizando critérios de impacto e probabilidade.

6.10.5. Permitir a aplicação de modelos de avaliação de riscos quantitativos e qualitativos, independentemente do tipo.

6.10.6. Permitir avaliações e comparações do risco residual e risco inerente, com alertas proativos quando os limites são excedidos.

6.10.7. Oferecer aplicação de árvore de decisão para a identificação de pontos críticos de controle.

6.10.8. Automatizar os ciclos de teste dos controles com envio de notificações automáticas sobre problemas significativos relacionados aos controles.

6.10.9. Monitorar a eficácia das atividades de mitigação, controles e políticas, assim como as mudanças nos riscos e requerimentos através da gestão de testes, indicadores e incidentes.

6.10.10. Oferecer mapas de calor (heat maps) para análise e





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

monitoramento dos riscos.

- 6.10.11. Permitir uma visão global de todas as atividades relacionadas aos riscos através de dashboards e páginas web.
- 6.10.12. Comunicar os resultados através de relatórios, mapas de calor com desdobramento, tendências, lista dos principais riscos.

6.11. Gerenciamento de Projetos e Programas

- 6.11.1. Gerencie o escopo, cronograma, qualidade, riscos, custos e recursos.
- 6.11.2. Acompanhe métricas de projeto, incluindo o estado, a fase, os custos, o ciclo de vida, com os indicadores de desempenho de forma gráfica.
- 6.11.3. Gerencie o desempenho do projeto usando o Gerenciamento de Valor Agregado (EVM).
- 6.11.4. Armazene o prazo, o progresso e as despesas do trabalho realizado.
- 6.11.5. Controle e gerencie todas as questões em aberto: não-conformidades, reclamações, oportunidades de melhorias, e ações preventivas / corretivas.
- 6.11.6. Conduza discussões online.
- 6.11.7. Gerencie todos os documentos do projeto em um ambiente controlado por revisão.

6.12. Gerenciamento de Recursos

- 6.12.1. Gerencie a capacidade, a alocação, os custos e receitas de recursos.
- 6.12.2. Gerencie e controle a capacidade, as atribuições,





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

utilização, os custos e receitas relativas aos trabalhos dos recursos.

- 6.12.3. Tome decisões eficazes de alocação de recursos com base na disponibilidade, funções e habilidades e competências.
- 6.12.4. Agilize a captura dos apontamentos (on-line e off-line) e melhore a precisão no monitoramento do trabalho realizado.

6.13. Auditoria

- 6.13.1. Gestão facilitada e efetiva de múltiplas auditorias, auditores e tipos de auditoria.
- 6.13.2. Agendamento de auditorias futuras.
- 6.13.3. Agendamento de auditores conforme suas certificações (auditor líder).
- 6.13.4. Possibilidade de relacionar atividades de auditoria com atividades de controle e riscos.
- 6.13.5. Amplo escopo de auditorias, incluindo processos, áreas/departamentos, produtos, ativos, projetos e controles.
- 6.13.6. Possibilitar entrada simplificada de tarefas de auditoria (planilhas, recomendações e planos de ação).
- 6.13.7. Permitir a equipe operacional visualizar recomendações e planejar planos de ação.
- 6.13.8. Permitir aos auditores monitorar os planos de ação.
- 6.13.1. Possibilitar o envio automático de notificações aos usuários com escalonamento para seus gestores.
- 6.13.2. Download de checklists de auditoria para trabalhar off-line.
- 6.13.3. Possibilitar a investigação completa com análise de causa passo a passo.
- 6.13.4. Permitir anexar arquivos eletrônicos ou documentos.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

relacionados ao processo de auditoria.

- 6.13.5. Destaque das evidências, incidentes, níveis de conformidade e comentários para cada requisito auditado.
- 6.13.6. Melhores práticas, oportunidades de melhoria, não conformidades, pontos negativos e positivos, recomendações, conclusões, resultados e pontuação para os critérios de auditoria.
- 6.13.7. Permitir a geração automática de relatórios.
- 6.13.8. Emissão de relatório dos problemas incluindo checklists e ações tomadas.
- 6.13.9. Permitir a distribuição online automática do relatório de auditoria.

6.14. Atender aos regulamentos:

- 6.14.1. ISO 31000.
- 6.14.2. COBIT.
- 6.14.3. ISO 9000.
- 6.14.4. PMBOK.

6.15. Configurações do Sistema

- 6.15.1. A solução integrada deverá oferecer opções de CONFIGURAÇÕES, de modo a personalizar o sistema as com a marca visual (logomarca) e demais informações essenciais, referentes ao TRE/GO.
- 6.15.2. Permitir cadastrar de USUÁRIOS por unidade.
- 6.15.3. Oferecer opção de controle das permissões de acesso, observando a estrutura orgânica da instituição.

L





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

7. Hosting de Ambiente (infraestrutura)

- 7.1. Os serviços de *hosting* deverão disponibilizar toda a infraestrutura de servidores necessários para a implementação da solução, e deverão estar dedicados para acesso pelo TRE/GO.
- 7.2. Os dados e a aplicação deverão ficar hospedados em ambiente de alta segurança e alta disponibilidade.
- 7.3. As atualizações das aplicações da solução, quando necessárias, deverão ser comunicadas pela contratada, informando data e horário do evento ao TRE/GO.
- 7.4. A contratada deverá fornecer relatórios mensais de disponibilidade da solução.

8. Licenciamento e locação

- 8.1. Deverá ser fornecido inicialmente, o direito de acesso a solução a quantidade de 5 licenças simultâneas.
- 8.2. A quantidade de acessos simultâneos será acrescido de 5 em 5 até o limite de 10 acessos simultâneos.
- 8.3. A solicitação de acréscimo de acesso será realizada através da emissão de Ordem de Serviço, emitida pela Diretoria Geral do TRE/GO.

9. Da implantação

- 9.1. A contratante deverá elaborar cronograma de implantação



detalhado em conjunto com o TRE/GO, abrangendo as fases de planejamento e implantação, visando a diminuir os riscos do processo de implantação.

Etapas da implantação

Serviços	Quantidade de horas
Levantamentos de informações no TRE/GO	272
Parametrização da Aplicação	
Capacitação – Usuários Gestores	
Suporte na Implantação (Go-live)	
Gestão do Projeto de Implantação	

9.2. A gestão do projeto de implantação deverá ter os seguintes produtos entregues pela contratante:

- 9.2.1. Gerente de projeto dedicado
- 9.2.2. Project Charter
- 9.2.3. Cronograma do projeto
- 9.2.4. Registro das solicitações de mudanças
- 9.2.5. Registros e acompanhamento de pendências
- 9.2.6. Termo de encerramento do projeto
- 9.2.7. Status Report mensal

10. Entrega, avaliação e aceite dos serviços

10.1. O conjunto de sistemas denominado de Solução Informatizada Integrada – composta por serviços para automação e aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa, objeto deste Termo de Referência, deverá obedecer o cronograma mínimo de entrega dos serviços descritos abaixo:





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

Serviço	Execução	Prazo
Infraestrutura (hosting)	Completa	Após 10 dias úteis da assinatura do contrato
Licenciamento + SLA	Completa	Após 5 dias úteis da entrega da infraestrutura (hosting)
Serviço de implantação e capacitação de usuários	Completa	Conforme cronograma alinhado entre as partes.

- 10.2. O prazo de entrega corresponde ao número de dias após a emissão da Nota de Empenho.
- 10.3. A fase de capacitação de usuários deverá ter cronograma elaborado em conjunto com as unidades administrativas envolvidas, fará entregas conforme a conclusão da capacitação das unidades.
- 10.4. As entregas das fases serão recebidas por servidor do TRE/GO, nomeado como responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, o qual deverá avaliar e emitir o aceite dos serviços entregues.

11. Das obrigações da contratada:

- 11.1. Prestar e disponibilizar os serviços ao contratante de acordo com as normas contratadas e em observância a legislação vigente, e, nos termos da Carta Proposta;
- 11.2. Prover suporte aos serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado;
- 11.3. Prestar, sem quaisquer ônus para o contratante, os serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados, sempre que a ela imputáveis;
- 11.4. Responder pelos serviços que executar, na forma da legislação aplicável;
- 11.5. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

- 11.6. Garantir o fornecimento do objeto contratado pelo prazo determinado;
- 11.7. Submeter à apreciação do contratante, para análise e deliberação, qualquer alteração nas cláusulas e condições do presente contrato que se fizerem necessárias;
- 11.8. Manter, durante a vigência contratual, as mesmas condições de habilitação exigidas e apresentadas na assinatura deste instrumento.
- 11.9. A contratada será também responsável por todos os ônus ou obrigações concernentes às Legislações social, trabalhista, fiscal, securitária e previdenciária;
- 11.10. Em caso de rescisão contratual ou findo sua vigência sem renovação, a contratada deverá encaminhar ao contratante, no prazo de 20 dias úteis, as informações armazenadas nos sistemas contratados durante o período contratual, nos formatos SGBD Oracle ou CSV;
- 11.11. O exercício da fiscalização pelo contratante não excluirá nem reduzirá as responsabilidades de competência da contratada.

12. Das obrigações do Contratante

- 12.1. Efetuar o pagamento do valor devido dentro do prazo estabelecido;
- 12.2. Fiscalizar a execução contratual, por meio da DG/AAGGE;
- 12.3. Decidir sobre eventuais alterações necessárias neste instrumento, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação do objeto;
- 12.4. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais/serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela contratada.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

13. Dos procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato

- 13.1. O contrato decorrente do objeto desta contratação terá como gestor um servidor responsável pelo acompanhamento dos serviços indicado pela DG/AAGGE.
- 13.2. O gestor do contrato terá como responsabilidade o controle, a fiscalização e acompanhamento da execução dos serviços desta contratação.
- 13.3. Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:
- 13.3.1. Solicitar à contratada, através de seus representantes, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 13.3.2. Anotar em registro próprio as ocorrências relativas à execução do objeto, conforme previsto no Contrato, registrando eventuais descumprimentos e, conforme o caso, as providências que foram adotadas visando à perfeita execução contratual,
- 13.3.3. Fiscalizar o cumprimento das obrigações pela contratada, compatível com os registros previstos na alínea anterior, no que se refere à execução do contrato.
- 13.3.4. Emitir pareceres (relatórios) em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial aplicação de eventuais sanções e alterações do contrato.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

- 13.3.5. Solicitar à contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento deste Contrato.
- 13.3.6. Ordenar à contratada corrigir, refazer ou reconstruir as partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações.
- 13.3.7. Acompanhar e aprovar os serviços executados.
- 13.3.8. Atestar a execução dos serviços.
- 13.3.9. A ação da Fiscalização não exonera a contratada de suas responsabilidades contratuais.

14. Do preço e forma de pagamento

- 14.1. O preço total estimado da presente contratação é de R\$ 100.900,00 (cem mil e novecentos reais), conforme proposta comercial apresentada pela proponente, que será pago mediante apresentação de nota fiscal/fatura eletrônica, o qual deverá ser efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da documentação. Os pagamentos serão realizados conforme tabela abaixo:

Tabela – Forma de pagamento

Pagamento	Etapas	Valor
40%	Instalação e configuração da solução informatizada integrada	R\$ 18.496,00
30%	Treinamento das unidades envolvidas	R\$ 13.872,00
30%	conclusão da implantação	R\$ 13.872,00
100%	TOTAL	R\$ 46.240,00
Uso da solução – desembolso mensal		
Pagamento Mensal	5 usuários simultâneos	R\$ 3.230,00





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

	10 usuários simultâneos	R\$ 4.555,00
--	-------------------------	--------------

- 14.2. Caso ocorra antecipação na execução das etapas do cronograma de entrega dos serviços, a contratada poderá apresentar a nota fiscal/fatura, independente do prazo estipulado no cronograma.
- 14.3. Caso se constate erro ou irregularidade na Nota Fiscal Eletrônica, o órgão requerente a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida.
- 14.4. Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal Eletrônica será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.
- 14.5. A Administração não pagará, sem que tenha autorização prévia e formalmente, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, seja ou não instituição financeira.
- 14.6. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela licitante, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.
- 14.7. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será devida compensação financeira, apurada a partir da data de seu vencimento até a do efetivo pagamento, calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I = (6/100) / 365	I = 0.00016438
----------	-------------------	----------------

TX = Percentual da taxa anual = 6%

- 14.8. É condição para o pagamento do valor constante na Nota Fiscal, a apresentação da regularidade fiscal da empresa, conforme tabela abaixo:

REGULARIDADE FISCAL
Certificado de Regularidade Fiscal do FGTS – CRF
Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União
Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

15. Das sanções administrativas:

- 15.1. Em caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução do compromisso assumido com o TRE/GO, a adjudicatária ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvada os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da Administração, e ainda garantida prévia e ampla defesa, às seguintes cominações, cumulativamente ou não:
- 15.2. Advertência.
- 15.3. Multas no seguinte percentual:
- 15.4. 0,666% (seiscentos e sessenta e seis por cento) ao dia limitado a 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato no caso de atraso ou execução parcial da entrega ou substituição de produtos entregues em desacordo com as especificações contidas no Termo de Referência.
- 15.5. Sem prejuízo das sanções cominadas no art. 87, Incisos I e III, da





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

- Lei 8.666/93, pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração contratante poderá garantir a prévia e ampla defesa, aplicar à Contratada multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.
- 15.6. Se a adjudicatária recusar-se a assinar o termo de contrato injustificadamente ou se não apresentar situação regular na ocasião da emissão da Nota de Empenho, garantida prévia e ampla defesa, se sujeita à aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.
- 15.7. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a administração pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- 15.8. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contrato ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.
- 15.9. A multa, eventualmente imposta à contratada, será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber deste Departamento, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao Órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa, podendo, ainda a Administração proceder a cobrança judicial da multa.
- 15.10. As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária ou contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

que seu ato punível venha causar à Administração contratante.

16. Do direito de aquisição da solução:

16.1. Ao final dos 12 (doze) meses do contrato de locação de licenças, o TRE-GO poderá exercer o direito de adquirir licenças de uso permanentes, de acordo com os quadros abaixo:

5 (cinco) usuários

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor
Solução Integrada	Simultânea	Full	05	R\$ 24.750,00
Valor total do licenciamento				R\$ 24.750,00

10 (dez) usuários

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor
Solução Integrada	Simultânea	Full	10	R\$ 44.150,00
Valor total do licenciamento				R\$ 44.150,00

16.2. Os valores referentes ao SLA - Serviços de Suporte e Manutenção, para o caso de aquisição de licenças permanentes ao final dos 12 meses de contrato, considerando o INPC da data base contratual como índice de reajuste, serão:

Produto	Tipo de Acesso	Perfil de Usuário	Qtde de Licenças	Valor
05 Usuários – valor mensal				R\$ 920,00
10 Usuários – valor mensal				R\$ 1.635,00

17. Da vigência do contrato:





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

17.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do inciso II do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/1993.

Goiânia, ____ de junho de 2019.

JOSÉ CARLOS DA SILVA

Assessoria de Apoio a Governança e Gestão
Estratégica

ANDRÉ LUIZ SOARES

Assistência de Apoio a Governança e
Gestão Estratégica





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

ANEXO II – DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE
(doc. composto de 8 fls.)





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

ANEXO DE SLA DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

1. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) serão prestados de acordo com a categoria contratada pela CONTRATANTE, conforme estabelecido na Proposta Comercial, bem como no Anexo I deste contrato.

2. Pelos Serviços Técnicos de Suporte contratados pela CONTRATANTE obriga-se a CONTRATADA a disponibilizar e prestar os seguintes serviços:

2.1. Acesso as correções de produto (bug fixes): Direito de acesso aos pacotes de correção (updates) dos produtos SoftExpert. A disponibilização é feita através de página na internet, a qual exige autenticação mediante senha e login fornecidos pela CONTRATADA.

2.2. Acesso as melhorias de produto (novas versões): Direito de acesso sobre as novas versões (upgrades) dos produtos SoftExpert, que contemplam inovações em requisitos funcionais, tecnológicos e ergonômicos distribuídos em toda a aplicação.

2.3. Acesso à base de conhecimento de suporte (FAQ): Para auxiliar no processo de correção de problemas e ou dúvidas, a CONTRATANTE terá direito de acesso aos registros publicados na base de conhecimentos da CONTRATADA, durante 24 horas por dia.

2.4. Suporte a manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto: Acesso ilimitado ao suporte, para reportar e solucionar problemas no produto, que estiverem dentro do ciclo de vida do produto. As formas de suporte serão através do SAC, por telefone ou através do Portal do Cliente, cujo serviço será prestado no período principal de atendimento especificado na cláusula 4.3.

2.5. Sistema de helpdesk online para registro e acompanhamento dos chamados:





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

Acesso ao sistema de helpdesk online (site), para acompanhamento dos chamados em aberto ou fechados, durante 24 horas por dia.

2.6. Contatos por módulo aprovados pela CONTRATANTE: A CONTRATANTE deve designar pessoa de contato específica que poderá contatar o centro de suporte da CONTRATADA, e por este meio fornecer continuidade e construir um conhecimento técnico e de negócio por ambas as partes para melhorar o serviço. Este contato deverá estar devidamente capacitado pela CONTRATADA ou um de seus parceiros credenciados, sendo considerados: 01 (um) contato por módulo para categoria STANDARD, 02 (dois) contatos por módulo para GOLD, 03 (três) contatos por módulo para PLATINUM e 06 (seis) contatos por módulo para o ADVANCED.

2.7. Suporte técnico no uso da aplicação: consultoria ou instrução em como usar as aplicações, através do SAC, por telefone ou através do Portal do Cliente, nos casos de contratação da modalidade de serviços GOLD, PLATINUM ou ADVANCED.

2.8. Suporte técnico no ambiente operacional da aplicação (Nos casos de contratação de On Premise): Consultoria em como usar, manter e suportar os ambientes onde a aplicação encontra-se instalada, nos casos de contratação da modalidade de serviços GOLD, PLATINUM ou ADVANCED.

2.9. Analista técnico de suporte personalizado: A CONTRATADA designará um analista de suporte técnico, que será o centralizador dos atendimentos por conjunto de programas, conforme definido pela CONTRATADA. A CONTRATANTE será atendida sempre pelos mesmos analistas, gerando conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, nos casos de contratação da modalidade de serviços PLATINUM ou ADVANCED.

2.10. Assistência técnica de emergência através de acesso remoto (Nos casos de contratação On Premise): Ação emergencial realizada sobre incidentes classificados como Severidade Nível 1, através de um acesso remoto ao servidor das aplicações da CONTRATADA onde os Programas estão instalados, visando a recuperação do produto para uma condição classificada como em condições mínimas de uso





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

(Severidade Nível 3), nos casos em que tenha contratado a modalidade de serviços PLATINUM ou ADVANCED.

2.11. Análise de novos requisitos e necessidades do cliente: Análise técnica realizada por um analista de negócio da CONTRATADA sobre requisitos ou necessidades solicitadas pela CONTRATANTE no decorrer do uso dos Programas. O resultado desta análise será a especificação preliminar do recurso a ser implementado nos Programas, composto de escopo técnico, prazo para entrega e custo de implementação para a CONTRATANTE, nos casos em que tenha contratado a modalidade de serviços ADVANCED.

2.12. Capacitação remota dos contatos da CONTRATANTE sobre as melhorias das novas versões do produto (What's New): Treinamento realizado por meio de e-learning ou instrutor remoto que capacita os alunos na correta utilização das melhorias mais significativas disponibilizadas nas novas versões dos Programas. As datas programadas para realização destes cursos estão disponibilizadas no calendário publicado no site da SoftExpert, nos casos em que tenha contratado a modalidade de serviços ADVANCED.

2.13. Permite definir tempo de solução (workaround) em contrato: Permite a definição em conjunto (CONTRATADA e CONTRATANTE), de qual o tempo máximo para a solução (workaround) dos problemas que possam vir a ocorrer dentro dos Programas nos casos em que tenha contratado a modalidade de serviços ADVANCED. Estes tempos são regulados pela criticidade do problema, conforme explicação dos níveis de criticidade mencionado no ANEXO II.

3. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) serão prestados pela CONTRATADA de segundas as sextas-feiras, das 8:00h às 12:00h e das 13:30 às 18:00h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais.

3.1. A CONTRATANTE poderá solicitar o plantão de atendimento via e-mail, fax ou carta, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Os serviços relacionados ao plantão serão cobrados como horas de consultoria técnica de acordo





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

com o valor estabelecido na tabela de preços vigente à época da contratação, devendo, neste caso, ser apresentado orçamento prévio à CONTRATANTE para sua aprovação.

3.2. No caso de a CONTRATANTE contratar horas de plantão, em conformidade com o estabelecido na cláusula acima, e não as utilizar, deverá a mesma pagar a CONTRATADA o montante de 33% (trinta e três por cento) do valor total estabelecido para estas horas.

4. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) são prestados de forma remota e, via de regra, não são prestados nas dependências da CONTRATANTE. Caso esta solicite o suporte "in loco", deverá contratar previamente junto à CONTRATADA as horas necessárias à prestação deste serviço. As despesas de deslocamento, estadia e alimentação, dentre outras, que ocorrerem em virtude da prestação de serviço de suporte "in loco", serão cobradas da CONTRATANTE, mediante a apresentação dos respectivos comprovantes de despesas.

5. Não se incluem entre os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) e serão prestados mediante a apresentação de Proposta Comercial, os seguintes serviços:

- a) Correções de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido dos Programas;
- b) Realização de trabalhos fora do âmbito dos Programas ou introdução de aplicativos, modificações ou alterações nas especificações dos Programas solicitadas pela CONTRATANTE;
- c) Recuperação de programas, arquivos e dados de qualquer natureza devido a erros não imputáveis à CONTRATADA, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional e instalação elétrica, nos casos de contratação on premise;
- d) Adaptação e/ou reinstalação dos Programas;
- e) Correções e/ou adaptações de programas em função de alterações no ambiente computacional ou nos requisitos originalmente homologados efetuadas pela CONTRATANTE sem a autorização da CONTRATADA;
- f) Expansões ou modificações dos Programas encomendados pela CONTRATANTE;





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

- g) Alterações de layout de telas ou relatórios por solicitação da CONTRATANTE;
- h) Instalação e/ou reinstalação de novas versões do Programa;
- i) Execução de qualquer update e atualização disponibilizado pela CONTRATADA;
- j) Conversão, migração, unificação* da base de dados ou qualquer tipo de integração com aplicações externas; como sistemas legados, etc;
- k) Suporte “in loco”;
- l) Backup, restauração e qualquer serviço de administração de dados;
- m) Configuração e administração do servidor de e-mail, banco de dados, entre outros;
- n) Desenvolvimento e/ou alterações de funcionalidades específicas nos Programas, de interesse da CONTRATANTE;
- o) Capacitação de usuários dos Programas;
- p) Acesso remoto para diagnóstico de erro que não compete a CONTRATADA.

6. O tempo de resposta mencionado na tabela abaixo é o tempo para início de análise do chamado de acordo com a modalidade de suporte contratado pela CONTRATANTE, bem como pelos níveis de severidade estabelecidos no Anexo II. O tempo será considerado em dias/horas úteis conforme mencionado na Cláusula 3, no qual a incidência esteja exclusivamente com a CONTRATADA.

Severidade	Tempo de Resposta por Categoria de SLA			
	Standard	Gold	Platinum	Advanced
Nível 1	16 horas	8 horas	4 horas	1 horas*
Nível 2	24 horas	16 horas	8 horas	4 horas
Nível 3	32 horas	24 horas	16 horas	8 horas
Nível 4	40 horas	32 horas	24 horas	16 horas

* Para chamados abertos via telefone diretamente ao suporte da SoftExpert.

7. Cabe a CONTRATADA disponibilizar as informações necessárias para a atualização das versões liberadas, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE efetuar as atualizações nos casos de contratação on premise.

7.1. Nos casos de contratação on demand, ou caso a CONTRATANTE tenha contratado os serviços de hosting, a CONTRATADA será a responsável pela atualização dos Programas contratados em seus servidores, e manterá versão dos





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

Programas atualizados em sua última versão liberada, notificando previamente à CONTRATANTE da data e horário das atualizações, sendo que estas atualizações acontecerão sempre fora do horário comercial.

8. A CONTRATADA se compromete a prestar os Serviços Técnicos de Suporte (SLA), nas condições citadas neste contrato apenas: (i) à última Versão do Software e (ii) à penúltima Versão do Software, desde que a última Versão do Software não esteja disponível há mais de 2 (dois) anos.

8.1. Considera-se versão para fins de vigência de suporte da CONTRATANTE a identificação do primeiro e segundo dígito desconsiderando a terceira e última parte. Para fins ilustrativos, se o produto se encontra na versão "1.4.3", o compromisso de suporte a CONTRATANTE limita-se unicamente as versões "1.4" e "1.3", não cabendo mais a prestação deste serviço sobre versões anteriores a "1.3".

9. Caso uma Atualização ou nova Versão dos Programas da CONTRATADA exijam novas versões de produtos de terceiros, cabe o ônus por aquisição destes produtos exclusivamente a CONTRATANTE.

10. Condições para aplicação dos Serviços Técnico de Suporte (SLA):

- a) Chamados caracterizados como Serviço ou Sugestão não terão SLA computados;
- b) Incidentes que ocorrem somente em uma ou algumas estações de trabalho não terão SLA computados, pois caracterizam alterações específicas na configuração das estações de trabalho. O incidente deve ter sua origem no servidor de aplicação onde o software esteja instalado;
- c) Somente terão validade para efeito de aplicação de SLA chamados de clientes com infraestrutura homologada pela CONTRATADA e que permitam acesso remoto ao servidor onde o incidente ocorre;
- d) Incidentes de nível 3 e 4 não terão validade para efeito de contagem de SLA;
- e) Incidentes que não possam ser simulados pelo cliente em ambiente de testes ou aceite, não terão validade para efeito de contagem de SLA;
- f) Incidentes encontrados durante a execução de customizações contratadas a parte





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

pela CONTRATANTE não terão validade para efeito de contagem de SLA;

g) Não serão considerados no tempo de atendimento os períodos de tempo relativos ao retorno da CONTRATANTE sobre solicitações de informações e/ou ações que a CONTRATADA tenha encaminhado para a CONTRATANTE sobre o incidente em questão.

11. Em caso de rescisão contratual ou findo sua vigência sem renovação, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, as informações armazenadas nos sistemas contratados durante o período contratual, nos formatos SGBD Oracle ou CSV, em versão que ainda tenha suporte do fabricante.

ANEXO SLA DO NÍVEL DE SEVERIDADE.

Nível de Severidade	Definição	Responsabilidade
Nível 1 Crítico	Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção. • Sistema travado/indisponível; • Perda de dados; • Erro que impede a utilização do sistema.	Afeta, ou pode afetar, toda a comunidade de usuários. Tarefas que devem ser executadas imediatamente não podem ser executadas porque o sistema parou ou funções principais do sistema de produção foram interrompidas. Integridade dos dados foi comprometida e o serviço de solicitação requer processamento imediato, pois a situação pode resultar em perdas financeiras. A CONTRATANTE entrará em contato com o Suporte da CONTRATADA para todas as prioridades de Nível 1. Esforo contínuo será mobilizado para encontrar uma solução. Assim que as funções principais estiverem disponíveis o nível de severidade será reduzido para o nível 3, e uma solução definitiva será desenvolvida.
Nível 2 Alto	Funções principais severamente degradadas. O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes em risco. • Sistema lento por conta do software; • Desconfiguração de telas; • Inconsistência na exibição dos dados	Em um sistema de produção tarefas importantes não podem ser executadas, mas o erro não impede operações essenciais. Processos ainda funcionam, mas de forma restrita, e integridade dos dados podem estar em risco. Em um ambiente de pré-produção o problema restringe o desenvolvimento de uma instalação organizacional (fase de implantação). A solicitação de serviço requer





JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
Processo Administrativo Digital nº 9360/2018

	(por bug no software); • Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).	processamento em tempo devido, pois pode causar interrupções em processos críticos. A CONTRATADA usará esforços cabíveis nas horas de cobertura para solucionar o problema objetivando uma solução suficiente para reduzir a prioridade para o nível 3, onde então, uma solução permanente será desenvolvida.
Nível 3 Moderado	Solicitação de suporte padrão. O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais. • Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).	Não impede a operação de um sistema de produção, apenas pode diminuir minimamente a performance ou ocorrer de forma isolada em determinadas estações. O erro pode ser atribuído ao funcionamento ou comportamento incorreto do sistema. A CONTRATADA usará de todos os esforços cabíveis durante as horas de cobertura providas a CONTRATANTE para encontrar uma solução equilibrando com os casos de alta prioridade. Tendo provido uma solução temporária, os engenheiros de suporte da CONTRATADA trabalharão no desenvolvimento de uma solução definitiva.
Nível 4 Mínimo	Sem questões urgentes. O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios). • Qualquer erro que não impeça a utilização do software; • Necessidade de alteração na configuração do software.	A questão consiste em "como fazer", incluindo itens relacionados a APIs e integração, perguntas sobre instalação e configuração, solicitação de melhorias, questões sobre documentação. As solicitações de melhorias são registradas e avaliadas para possibilidade de inclusão em versões futuras. As informações solicitadas serão avaliadas e respondidas em um nível cabível de esforço nas horas de cobertura.

[Assinatura]



