



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATO Nº 65/13

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO E A EMPRESA TECHNE ENGENHARIA E SISTEMAS LTDA.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrito no CNPJ sob nº 50.290.931/0001-40, com sede na Avenida Rangel Pestana nº 315, Centro, São Paulo, Capital, CEP: 01017-906 representado pelo Diretor Técnico do Departamento Geral de Administração, Senhor **Carlos Magno de Oliveira**, cédula de identidade nº 7.679.179 e CPF nº 682.775.988-15, conforme Delegação de Competência fixada pela Resolução 1/97 e Ato nº 197/98, publicado no DOE de 5 de fevereiro de 1998, de ora em diante designado **CONTRATANTE**, e a empresa **TECHNE ENGENHARIA E SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº 50.737.766/0001-21, com sede na Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4384, conj. 404, Alphaville, Santana de Parnaíba /SP, neste ato representada na forma de seu contrato social pelo seu Presidente, Senhor **Mauricio da Costa Melo**, cédula de identidade nº RG. 9.559.627 SSP/SP, CPF nº 350.122.856-20, doravante denominada **CONTRATADA** firmam, com fulcro no inciso I, do artigo 25 da Lei Federal 8666/93 e alterações posteriores o presente contrato, devidamente autorizado pelo Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente às fls. 148 dos autos do TC-A 12.986/026/13, com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO E REGIME DE EXECUÇÃO

1.1- Prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado e atualização tecnológica e de sustentação do sistema de gestão de recursos humanos ERGON de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade decorrentes do Termo de Referência, Anexo I deste contrato.

1.2- Considera-se parte integrante do presente instrumento, como se nele estivessem transcritos, seu adendo e os seguintes documentos:

- a) Termo de Referência - Anexo I;
- b) a proposta de 05 de setembro de 2013, apresentada pela **CONTRATADA**.

1.3- O objeto do presente contrato poderá sofrer supressões ou acréscimos, mantidas as condições comerciais pactuadas, mediante termo de aditamento, com base no parágrafo 1º, do artigo 65, da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações.

1.4- Os regimes de execução deste contrato são **Empreitada Por Preço Global** para os serviços de suporte técnico especializado e atualização



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

tecnológica; e **Empreitada Por Preço Unitário** para o serviço de sustentação do sistema, descritos no Termo de Referência - Anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO

2.1- Os serviços deverão ser executados conforme as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I do Contrato. O **CONTRATANTE** designará a **Comissão de Fiscalização**, responsável pela gestão contratual, que expedirá a Autorização para Início dos Serviços e os Atestados de Realização dos Serviços, e o **Líder Técnico da Diretoria de Sistemas**, responsável pela gestão operacional, que inclui a solicitação, acompanhamento e aceite técnico dos serviços.

2.1.1 – Os serviços iniciar-se-ão após o recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização para Início dos Serviços, que dar-se-á em até **5 (cinco) dias úteis** contados da data da publicação do extrato deste contrato.

a) Após entrega da Autorização para Início dos Serviços à **CONTRATADA**, deverá ser fornecida à **Comissão de Fiscalização**, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, relação da equipe técnica que se responsabilizará pela execução dos serviços.

b) A relação da equipe técnica deverá ser acompanhada da correspondente documentação comprobatória da habilitação técnica exigida para cada profissional designado, descrita no item 3.5.1 do Termo de Referência - Anexo I do Contrato.

2.1.2- Correrão por conta da **CONTRATADA** as despesas para efetivo atendimento ao objeto licitado, tais como materiais, equipamentos, acessórios, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes de sua execução.

2.2- As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

2.2.1- Os serviços de suporte técnico especializado e atualização tecnológica serão remunerados por um valor fixo mensal, eventualmente deduzido de glosas decorrentes da indisponibilidade, morosidade, ou ineficácia do atendimento prestado, pelo período correspondente à medição mensal em que forem relacionados.

a) A glosa nas medições mensais de serviços de suporte técnico especializado e atualização tecnológica corresponderá à soma dos seguintes coeficientes aplicados sobre a parcela de pagamento prevista:

a.1) tempo de indisponibilidade no período, sobre o tempo previsto de atendimento no período;

a.2) quantidade de chamados não atendidos no período, sobre a quantidade de chamados do período.

b) Consideram-se “chamados não atendidos” os ainda pendentes de resposta, os respondidos intempestivamente, e os respondidos insatisfatoriamente.

c) Consideram-se “chamados do período” os abertos desde a última medição, acrescidos dos pendentes de resposta naquela ocasião.

d) A persistência de pendências de resposta sobre mesmos chamados, por mais de uma medição, sujeita o valor integral da parcela corrente à



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicação acumulada de multa, independentemente de outras sanções aplicáveis por contumácia.

2.2.2- Os serviços de sustentação serão medidos e remunerados à base das horas-técnicas de trabalho estipuladas nas Ordens de Serviço (OS's) que tenham sido aceitas tecnicamente, no período correspondente à medição mensal em que forem relacionadas. Apenas as horas-técnicas de ordens de serviços aceitas tecnicamente serão objeto de faturamento. As horas-técnicas, que não forem objeto de Ordens de Serviço, não poderão ser cobradas.

a) O valor estimado de cada Ordem de Serviço pendente e com data de conclusão vencida, por ocasião da medição, está sujeito à aplicação de multa diária, pelos respectivos dias de atraso desde a última medição, independentemente de outras sanções aplicáveis em caso de contumácia.

b) Solicitações de Serviço pendentes de resposta e com data de retorno vencida, respondidas intempestivamente ou precariamente, por ocasião da medição, sujeitam a **CONTRATADA** à multa ponderada calculada sobre 1/15 (um quinze avos) do valor total estimado na proposta para os serviços de sustentação por dia de atraso decorrido desde a última medição, em relação ao total de solicitações do período ponderado pelos dias do período, independentemente de outras sanções aplicáveis em caso de contumácia.

c) Consideram-se "solicitações do período" as abertas desde a última medição, acrescidas das pendentes de resposta naquela ocasião.

2.2.3- Até o 3º. (terceiro) dia útil do mês a **CONTRATADA** deverá apresentar à Comissão de Fiscalização a relação detalhada das atividades executadas no mês anterior, compreendendo:

a) Para os serviços de suporte técnico especializado e atualização tecnológica, a relação de chamados abertos, atendidos, não-atendidos e pendentes de atendimento desde a última relação, com a indicação dos eventuais períodos de indisponibilidade;

b) Para os serviços de sustentação, relação detalhada das Ordens de Serviços trabalhadas, no mês anterior, destacando aquelas para as quais houve a emissão de Termo de Aceite Técnico, no referido período.

2.2.4- A Comissão de Fiscalização terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para avaliar, confrontar com as demandas emitidas e respectivas estimativas, antes de autorizá-las para a emissão da nota fiscal.

a) Se forem encontradas divergências, a **CONTRATADA** será consultada para apresentar as devidas justificativas e, se ajustes forem necessários, o processo de avaliação será reiniciado;

b) A **CONTRATADA** somente poderá faturar o valor previamente aprovado pela Comissão de Fiscalização.

c) Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

c.1) O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitos e recusados pelo **CONTRATANTE** por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;

c.2) A realização dos descontos indicados na alínea "c.1" não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA**, por conta da não execução dos serviços.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.2.5- Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a Comissão de Fiscalização do **CONTRATANTE** confirmará a medição mensal, comunicando a **CONTRATADA**, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente nota fiscal, a ser apresentada no primeiro dia útil subsequente à comunicação dos valores aprovados;

2.3- As nota fiscais/faturas deverão ser emitidas pela **CONTRATADA**, contra o **CONTRATANTE**, e apresentadas para a Comissão de Fiscalização.

2.4- Recebidas as Notas-Fiscais de Serviço (NFS), a **Comissão de Fiscalização** terá o prazo de até **3 (três) dias úteis** para a emissão do Atestado de Realização dos Serviços e encaminhamento das mesmas para os devidos pagamentos.

2.5- A expedição dos Atestados de Realização dos Serviços pela **Comissão de Fiscalização** estará subordinada, no que couber, ao atendimento das normas estabelecidas pela Ordem de Serviço GP nº 02/2001 do **CONTRATANTE**, publicada no DOE em 30/05/2001.

CLÁUSULA TERCEIRA CRITÉRIOS DE GLOSA DE PAGAMENTO

3.1- Os critérios para glosa de pagamento são os estabelecidos na cláusula 2.2 deste Contrato.

3.2- A Comissão de Fiscalização deverá comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, quando esta estiver sujeita a aplicação de glosa ou multa, solicitando, as devidas justificativas, para análise pela primeira, que poderá acatá-las ou não.

CLÁUSULA QUARTA VALOR E REAJUSTE

4.1- A **CONTRATADA** obriga-se a executar os serviços, objeto deste contrato, pelos preços constantes da sua Proposta Comercial, nos quais estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza.

4.2- O valor total do presente contrato é de **R\$ 80.958,90** (oitenta mil novecentos e cinquenta e oito reais e noventa centavos), sendo que a **CONTRATADA** perceberá a importância mensal estimada de **R\$ 5.397,26** (cinco mil trezentos e noventa e sete reais e vinte e seis centavos).

4.3- Para o reajustamento do preço mensal contratado, a cada período de **doze meses** a contar do **mês da apresentação da proposta**, deverá observar-se a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = P_o \times \left[\left(\frac{IPC}{IPC_o} \right) - 1 \right]$$



onde:

R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial do contrato na data de apresentação da proposta ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPCo = variação do IPC FIPE -Índice de Preço ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços, ou o mês do último reajuste aplicado, e o mês de aplicação do reajuste.

CLÁUSULA QUINTA RECURSOS E PAGAMENTO

5.1- A despesa onerará os recursos orçamentários e financeiros da funcional programática 01.032.0200.4821: Controle e Fiscalização Financeira e Orçamentária, Elementos: 3.3.90.39.12;

5.2- Os pagamentos serão efetuados mensalmente em conformidade com as medições descritas na **cláusula 2.2** deste Contrato e correspondente **Atestado de Realização dos Serviços**, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura;

5.2.1- Os pagamentos serão efetuados em até **15 (quinze) dias** contados da emissão dos Atestados de Realização dos Serviços, diretamente no Banco do Brasil S.A., em conta corrente da **CONTRATADA**.

5.3- Não será iniciada a contagem de prazo, caso os documentos fiscais apresentados ou outros necessários à contratação contenham incorreções.

5.4- A contagem do prazo para pagamento considerará dias corridos e terá início e encerramento em dias de expediente do **CONTRATANTE**.

5.5- Os pagamentos respeitarão, ainda, **no que couberem**, as disposições da Ordem de Serviço GP nº 02/2001 do **CONTRATANTE**, publicada no DOE em 30/05/2001.

5.6- Quando for constatada qualquer irregularidade na Nota Fiscal, será imediatamente solicitado à **CONTRATADA**, carta de correção, quando couber, ou ainda pertinente regularização, que deverá ser encaminhada à Comissão de Fiscalização no prazo de **2 (dois) dias úteis**;

5.6.1- Caso a **CONTRATADA** não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado a partir da data da sua apresentação;

CLÁUSULA SEXTA VIGÊNCIA

6.1- A vigência iniciar-se-á na data de publicação deste contrato e encerrar-se-á no término do prazo de execução.

6.2- O prazo de execução será de **15 (quinze) meses**, contados da data do recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização para Início dos Serviços, podendo ser prorrogado até o limite previsto no art. 57, da Lei Federal 8.666/93, desde que não seja denunciado por qualquer das partes, por escrito e com antecedência mínima de **120 dias** do seu vencimento.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

CLÁUSULA SÉTIMA GARANTIA CONTRATUAL

7.1- Para garantir a execução dos serviços ora pactuados, a **CONTRATADA** prestou garantia conforme previsão contida no instrumento convocatório, no valor equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor total deste contrato;

7.1.1- Após o cumprimento integral das obrigações ora assumidas, a garantia será liberada ou restituída.

CLÁUSULA OITAVA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1- Executar os serviços por meio de funcionários credenciados e especializados.

8.2- Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus funcionários, das normas disciplinares determinadas pelo **CONTRATANTE**.

8.3- Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.

8.4- Atender, no âmbito de suas obrigações, os dispositivos da Ordem de Serviço nº 02/2001, do **CONTRATANTE**, publicada no DOE em 30/05/2001.

8.5- Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

8.6- Designar por escrito, na primeira reunião entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, previamente ao início do contrato, preposto (supervisor) que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato.

8.7- Constituir a equipe técnica com profissionais devidamente habilitados, capacitados e com a experiência requerida, conforme especificado neste contrato.

8.8- Apresentar à Comissão de Fiscalização do **CONTRATANTE** a relação da equipe técnica e respectiva qualificação profissional devidamente comprovada, em até **5 (cinco) dias úteis** contados da data de recebimento da Autorização para Início dos Serviços.

8.9- Manter atualizada a relação da equipe técnica designada, com as devidas comprovações.

8.10- Fornecer e manter os equipamentos necessários para a equipe técnica, inclusive se necessário e autorizado pelo **CONTRATANTE**, nas instalações deste.

8.11- Conduzir toda a execução dos serviços nas condições estabelecidas, incluindo o levantamento do negócio e de requisitos junto aos usuários dos sistemas, quando preciso.

8.12- Gerenciar os membros da equipe constituída de forma eficaz, providenciando a oportuna substituição de seus integrantes, sempre que necessário, sem prejuízo à compromissos assumidos.

8.13- Garantir que a equipe constituída realize suas atividades de acordo com o processo de desenvolvimento de software adotado.

8.14- Garantir que a equipe constituída produza os artefatos de acordo com as recomendações requeridas, no tempo correto e de acordo com a metodologia adotada.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 8.15- Preparar informativos de acordo com as necessidades de uso do **CONTRATANTE**.
- 8.16- Desenvolver os serviços em regime de colaboração com o **CONTRATANTE**, mantendo-o permanentemente informado sobre o andamento dos trabalhos em execução, indicando o estado e progresso dos mesmos, além de eventuais irregularidades que possam prejudicar essa execução.
- 8.17- Utilizar metodologias abertas, ou padrões de mercado, para especificar, modelar, construir e documentar os sistemas de forma padronizada, que permitam facilitar a manutenção dos sistemas, com especial observância dos padrões e normas estabelecidos pelo **CONTRATANTE**.
- 8.18- Utilizar padrões e técnicas de engenharia de software de forma a minimizar riscos e reduzir prazos e custos.
- 8.19- Executar os serviços demandados em prazo não superior ao especificado no Termo de Referência - Anexo I do Contrato ou ao prazo pactuado com o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, quando for o caso.
- 8.20- Dar suporte técnico ou apoio operacional e treinamento nos produtos entregues.
- 8.21- Atualizar a documentação relacionada ao produto entregue.
- 8.22- Manter sigilo sobre os dados guardados, processados e disponibilizados.
- 8.23- Respeitar as normas e procedimentos de segurança do **CONTRATANTE**.
- 8.24- Manter a segurança dos dados relativos ao processamento do sistema;
- 8.25- Assegurar ao **CONTRATANTE** que o uso dos programas ("softwares") por ela desenvolvidos, mantidos e/ou instalados, em cumprimento aos serviços contratados, não prejudique direito de terceiros.
- 8.26- Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, apresentando documentação revalidada se, no curso deste contrato, algum documento perder a validade.
- 8.27- Executar diretamente os serviços contratados, sem transferência de responsabilidade ou subcontratação, salvo prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.
- 8.28- Responsabilizarem-se integralmente pelos serviços contratados, em conformidade com as disposições do Termo de Referência, Anexo I, nos termos da legislação vigente, ou quaisquer outras que vierem a substituí-la, alterá-la ou complementá-la.
- 8.29- Comunicar imediatamente a Comissão de Fiscalização do contrato, quaisquer fatos ou anormalidades que possam prejudicar o bom andamento e/ou o resultado final dos serviços.
- 8.30- Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato.

CLÁUSULA NONA OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 9.1- Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.
- 9.2- Acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato por uma Comissão de Fiscalização formalmente designada.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3- Observar as instruções e procedimentos definidos para a correta utilização dos sistemas.
- 9.4- Solicitar por escrito e especificar claramente os critérios de processamento e informações desejadas para a execução dos serviços previstos neste instrumento;
- 9.5- Providenciar em tempo hábil, de acordo com as solicitações da **CONTRATADA**, as informações pertinentes aos serviços, fixação de diretrizes necessárias a sua definição e eventuais especificações para a sua atuação;
- 9.6- Facilitar à **CONTRATADA**, o acesso a todos os documentos, informações e demais elementos que possuir, quando necessário ou conveniente a implantação ou manutenção dos serviços;
- 9.7- Responsabilizar-se pela validade das informações atualizadas diretamente por seus funcionários e das fornecidas à **CONTRATADA**, por meio de documento e/ou meio magnético;
- 9.8- Participar das reuniões de acompanhamento dos serviços, garantindo o envolvimento e o comprometimento dos usuários críticos para a realização dos trabalhos, bem como a interface junto às áreas envolvidas;
- 9.9- Indicar, por escrito, a Comissão de Fiscalização e um Líder Técnico com autoridade para resolver os problemas surgidos na prestação dos serviços;
- 9.10- Fornecer os servidores de rede para o ambiente de testes e homologação, que serão administrados pelo **CONTRATANTE**;
- 9.11- Zelar pela segurança dos equipamentos instalados pela **CONTRATADA** em suas dependências, vetando a sua utilização ou manipulação por terceiros.
- 9.12- Manter em Segurança e sigilo senhas de acesso a sistemas.

CLÁUSULA DÉCIMA RESCISÃO E SANÇÕES

- 10.1- O não cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato ou a ocorrência da hipótese prevista nos artigos 77 e 78, da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, atualizada pela lei federal nº. 8.883, de 8 de junho de 1994, autoriza, desde já, o **CONTRATANTE** a rescindir unilateralmente este contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicável, ainda, o disposto nos artigos 79 e 80 do mesmo diploma legal, no caso de inadimplência.
- 10.2- A **CONTRATADA** se sujeita à sanção na Resolução nº 5, de 1º de Setembro de 1993 (alterada pela Resolução nº 3/08), do **CONTRATANTE**.
- 10.3- No caso de rescisão administrativa unilateral, a **CONTRATADA** reconhece o direito do **CONTRATANTE** de aplicar as sanções previstas, neste ajuste e na legislação que rege a licitação.
- 10.4- A aplicação de quaisquer sanções referidas neste dispositivo, não afasta a responsabilização civil da **CONTRATADA** pela inexecução total ou parcial do objeto ou pela inadimplência.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.5- A aplicação das penalidades não impede o **CONTRATANTE** de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA FORO

11.1- O foro competente para toda e qualquer ação decorrente do presente contrato é o Foro Central da Capital do Estado de São Paulo.

11.2- E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente contrato para todos os fins de direito.

São Paulo, em 21 OUT 2013

Carlos Magno de Oliveira
Diretor Técnico
Departamento Geral de Administração
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mauricio da Costa Melo
Presidente
TECHNE ENGENHARIA E SISTEMAS LTDA.

Testemunhas:

Nome: **NANCY M. BERTOLINI**
RG nº.: **9.545.736-7**

Nome: **RICARDO KANKIHAMA**
RG nº.: **26.229.809-7**



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação direta, por inexigibilidade de licitação, da prestação de serviços continuados de Suporte Técnico Especializado e Atualização Tecnológica e de Sustentação do sistema de gestão de recursos humanos ERGON, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade decorrentes deste termo, compreendendo:

<p>SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS</p>	<p>ITEM 1 – Suporte Técnico Especializado e Atualização Tecnológica, a partir das instalações da Techne, compreendendo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Diagnostico na identificação das causas de erros ou mau funcionamento do sistema;b) Implementação de solução para corrigir a causa do erro ou do mau funcionamento, incluindo tanto os módulos nativos do sistema como as funcionalidades customizadas pela Techne, exclusivamente para atender às necessidades do Tribunal de Contas.c) Suporte na solução de questões referentes à utilização dos módulos e funcionalidades do sistema disponíveis na instalação do Tribunal de Contas.d) Acesso, sem ônus adicionais, a quaisquer novas versões, melhorias e/ou aperfeiçoamentos técnicos feitos no aplicativo, exceto as evoluções que venham a ser comercializados separadamente. <p>ITEM 2 – Sustentação do Sistema, nas instalações do Tribunal de Contas, compreendendo, um banco de 90 (noventa) horas, para orientação de uso e pequenos ajustes de funcionalidades que, a critério dos usuários, sejam considerados críticos para a utilização eficiente e eficaz do sistema ERGON.</p>
--	--



2. **JUSTIFICATIVA**

Considerando a importância do sistema ERGON para a gestão dos direitos dos servidores da Casa e a necessidade de garantir sua disponibilidade de forma contínua, o Tribunal de Contas necessita do serviço de suporte técnico especializado fornecido com exclusividade pelo desenvolvedor do sistema – Techne, assim como de um banco de horas para ser utilizado na tutoria, desenvolvimento ou customização imediata de funcionalidades envolvidas em suas operações críticas. Para garantir a atualidade tecnológica e funcional do sistema, o contrato também contempla o acesso às novas versões do aplicativo, produto do regular investimento da Techne em sua evolução.

3. **ESCOPO:**

Os serviços previstos pressupõem sua execução por uma equipe qualificada para a realização dos trabalhos, no contexto de atuação e atendendo ao perfil, a seguir, indicados.

3.1. **Contexto de Atuação:** os serviços deverão ser executados por profissionais com a expertise apropriada ao ambiente de atuação aqui discriminado, sob as perspectivas de Atividades de Negócio, de Solução Sistêmica e de Tecnologia Aplicada. Tal ambiente tem por base a plataforma computacional Oracle em que se encontra instalada ou implantada a solução na Casa, verificada em julho de 2013, indicando a necessidade mínima de domínio tecnológico exigido dos profissionais que forem designados pela Techne.

3.2. **Atividades de Negócio:** Sob tal perspectiva, faz-se necessário que a equipe seja composta por profissionais experientes no trato das funcionalidades disponíveis no sistema, estando elas implantadas ou não no Tribunal de Contas.

3.3. **Solução Sistêmica:** No que se refere ao aplicativo, a equipe deverá ser proficiente na implantação modular e na capacitação, orientação, racionalização, modernização, integração e adequação técnica e de uso do sistema Ergon.

3.4. **Tecnologia Aplicada:** Atualmente o sistema Ergon utiliza a arquitetura em duas camadas, com o banco de dados Oracle (versão 11g) na



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

primeira camada e Oracle Forms e Oracle Reports (versão do Oracle Cliente 6i) na segunda camada.

3.5. **Perfil da Equipe:** Independentemente da nomenclatura adotada pela Techne, para efeito do objeto desta contratação a equipe executora dos serviços deverá ser formada por profissionais seniores com o perfil de: Consultor e Desenvolvedor. Os profissionais deverão atender aos seguintes requisitos:

3.5.1. **Requisitos Obrigatórios:** Para atender às demandas hoje conhecidas, os profissionais designados, quando não admitido expressamente em contrário, devem obrigatoriamente desempenhar as atribuições e possuir o conhecimento e a experiência indicadas a seguir:

3.5.1.1. **Consultor:**

- Atribuições Básicas: planejamento e coordenação de projetos, atendimento ao cliente, levantamento e análise de requisitos, preparação e análise de relatórios de atividade e, tecnicamente:
 - Levantar e analisar os requisitos funcionais. Elaborar relatórios que serão utilizados na elaboração do plano de trabalho;
 - Avaliar, promover e desenvolver melhorias nos módulos que compõem o sistema;
 - Detectar e solucionar possíveis erros nos processos e/ou na configuração do sistema;
 - Orientar e conduzir as implementações solicitadas pelos usuários chaves das áreas do Tribunal de Contas;
 - Examinar e emitir pareceres e/ou relatórios que forem solicitados e/ou necessários sobre ou para a realização técnica dos serviços;
 - Participar ativamente, quando especialmente solicitado, de reuniões de trabalho no âmbito do Tribunal de Contas sobre assuntos relativos à sua área de atuação e pertinentes ao escopo dos trabalhos da consultoria;
 - Prestar todas as informações e subsídios relativamente aos exames, verificações, levantamentos e outros serviços atinentes ao campo de atuação da consultoria, quando especialmente solicitado, para atender à fiscalização da prestação de serviço pelo Tribunal de Contas ;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Orientar a equipe deste Tribunal de Contas na instalação, configuração, administração, operação, e manutenção da solução;
- Qualificação Técnica: profissional credenciado da empresa com certificado de conclusão de Nível Superior, em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC;

3.5.1.2. Desenvolvedor:

- Atribuições Básicas: Levantar, analisar, projetar, implementar, documentar, apoiar a implantação e o desenvolvimento, manutenção e suporte da solução. Realizar a modelagem de dados. Elaborar manuais. Desenvolver e efetuar testes de sistema. Definir e propor controles de monitoramento e operação, propor solução para incidentes e problemas, bem como orientações, mudanças e melhorias no processo de sua atuação;
- Qualificação Técnica: (i) Título de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou (ii) qualquer curso superior acrescido de pós-graduação e/ou cursos técnicos especializados nas tecnologias e ferramenta envolvidas;

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, que visa atender, em caráter continuado, às necessidades de suporte técnico especializado, esclarecimentos, orientação, correção, atualização tecnológica e adequação funcional do sistema ERGON, relacionadas a atividades críticas que suporta no ambiente de Produção deste Tribunal de Contas, será requisitada, sob demanda, de acordo com o tipo de serviço e critérios a seguir dispostos. Entende-se por sistema ERGON, todos os módulos ou funcionalidades nativas do sistema bem como os módulos e funcionalidades desenvolvidos ou mantidos pela Techne que não sofram alteração ou manutenção sem o seu prévio consentimento. Assim, compreende-se no âmbito desta prestação de serviços todo o código disponibilizado ou referendado pela Techne.

- 4.1. **Suporte Técnico Especializado:** O Suporte Técnico Especializado engloba a solução de problemas na instalação do ERGON, além de esclarecer dúvidas tanto no âmbito técnico quanto na utilização do sistema. Esse serviço compreende as seguintes atividades:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 4.1.1. Resolução de problemas – engloba a resolução de problemas detectados por técnicos ou usuários deste Tribunal de Contas que possam ser solucionados mediante acesso remoto, a disponibilização de procedimento para sua resolução localmente ou a execução de script. Problemas cujo diagnóstico indique a necessidade de modificações no funcionamento da ferramenta poderão ser objeto de chamado técnico para atendimento local nos termos descritos nesse documento;
- 4.1.2. Dúvidas operacionais – englobam dúvidas sobre a utilização do ERGON sob o ponto de vista do usuário final;
- 4.1.3. Dúvidas técnicas – englobam dúvidas por parte da área de tecnologia da informação deste Tribunal de Contas a respeito do funcionamento do ERGON, provendo subsídios para a elaboração de customizações e parametrizações por parte de sua equipe técnica, bem como o estudo da viabilidade de implantação de determinada funcionalidade.
- 4.1.4. Condições gerais:
- 4.1.4.1. O suporte técnico não será remunerado por atendimento, mas por meio do pagamento de um valor fixo mensal, como contrapartida do serviço disponibilizado e prestado de acordo com o ajustado;
- 4.1.4.2. Os serviços deverão ser solicitados por meio de sistema eletrônico de registro de ocorrências disponibilizado pela Techne. A Techne deverá disponibilizar, também, pelo menos um telefone para contato com o serviço de suporte técnico.
- 4.1.4.3. Caso os serviços fiquem indisponíveis, o tempo indisponível, com responsabilidade exclusivamente da Techne, será descontado do valor mensal, calculando-se pro-rata o percentual de indisponibilidade em relação ao valor de disponibilidade.
- 4.2. **Atualização Tecnológica:** A Techne deverá fornecer ao Tribunal de Contas, sem ônus adicional, quaisquer novas versões, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos feitos nos programas do sistema ERGON, exceto aqueles que venham a ser comercializados separadamente.
- 4.2.1. A instalação de novas versões do sistema ERGON é de responsabilidade dos técnicos do Tribunal de Contas, que poderá ou não fazê-la.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 4.2.2. A Techne deverá fornecer todo o suporte técnico necessário para que os técnicos qualificados do Tribunal de Contas possam fazer a migração de versão.
- 4.3. **Sustentação:** Os serviços compreendidos nessa categoria visam atender às necessidades de tutoria e de manutenção, desenvolvimento ou customização urgentes e de implementação imediata, necessárias para plena utilização do Sistema ERGON e contínua operação deste Tribunal de Contas, a serem requisitados por meio da emissão de Ordens de Serviço específicas, ao longo do período de execução contratual, segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às suas necessidades, para cada tipo de serviço e de acordo com os critérios a seguir dispostos, sendo responsabilidade da Techne ajustar-se com vistas ao atendimento das mesmas, de acordo com os prazos estabelecidos.
- 4.3.1. **Serviços de Tutoria:** compreendem a orientação às equipes responsáveis pela operação e/ou administração do Sistema ERGON.
- 4.3.2. **Serviços de Manutenção Emergencial:** compreendem os serviços de manutenção, desenvolvimento ou customização do sistema, com o objetivo de implantar ou desenvolver melhorias ou adaptações nas funcionalidades existentes ou criar novas funcionalidades, desde que caracterizados como necessários e urgentes, e possam ser realizados com as horas disponíveis no banco de horas objeto deste contrato.
- 4.3.3. Condições gerais: os serviços de tutoria e de manutenção emergencial do sistema deverão ser objeto de Ordens de Serviço específicas, para cada serviço.
- 4.4. Os serviços executados na sede do Tribunal de Contas sempre que possível serão agendados em módulos de 8 (oito) horas.

5. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. **Forma de Execução:** A execução dos serviços ocorrerá, sob demanda, em conformidade com as necessidades deste Tribunal de Contas ao longo da contratação.
- 5.1.1. Dos Chamados de Suporte Técnico Especializado:
- 5.1.1.1. Todos os chamados deverão ser registrados pela Techne e devem constar do relatório mensal de medição. As informações mínimas



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- que devem constar do relatório mensal são: número do chamado, natureza, prazo de atendimento, solução adotada;
- 5.1.1.2. O suporte remoto poderá ser solicitado via contato telefônico, e-mail ou outro meio eletrônico, disponibilizado pela Techne, somente pelos técnicos credenciados do Tribunal de Contas.
 - 5.1.1.3. Na abertura do chamado, o técnico do Tribunal de Contas deverá fornecer as informações necessárias ao diagnóstico das falhas ou mau funcionamento do sistema.
 - 5.1.1.4. O suporte por telefone ficará disponível durante o expediente normal da Techne, das 09h00min às 18h00min, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados em que não houver expediente na Techne.
 - 5.1.1.5. O atendimento às solicitações poderá ser realizado através de contato telefônico, troca de e-mails, ou acesso remoto.
 - 5.1.1.6. A Techne poderá disponibilizar instruções, scripts ou rotinas que solucionem o problema reportado no chamado, cabendo aos técnicos do Tribunal de Contas, sempre com a assistência da Techne, aplica-los no seu ambiente de Produção e ou Homologação.
 - 5.1.1.7. As falhas provocadas quando da operação normal do sistema em módulos instalados ou melhorados pela Techne, ou que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos são consideradas incidentes. Nestes casos serão solicitados serviços de Correção, sem ônus para este Tribunal de Contas.
 - 5.1.1.8. A correção dos erros e desconformidades do sistema compreenderá as atividades de diagnóstico, análise e orientação à implantação da nova versão corrigida, se for o caso.
 - 5.1.2. Da Requisição de Serviços de Sustentação: A execução dos serviços ocorrerá, sob demanda, em conformidade com as necessidades deste Tribunal de Contas ao longo da contratação. Os serviços serão requisitados por meio da abertura de Ordens de Serviço (OS) específicas:
 - 5.1.2.1. Todas as OS geradas deverão conter o escopo indicado pela lista de requisitos/funcionalidades a serem desenvolvidas e implementadas. No caso de uma Ordem de Serviço de Tutoria, o escopo da orientação requerida, incluindo as funcionalidades envolvidas. O Tribunal de Contas irá organizar suas demandas objetivando que todas as Ordens de Serviços encaminhadas



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

tenham um prazo de execução compatível com o saldo existente no banco de horas do contrato.

- 5.1.2.2. Preliminarmente será feito um planejamento do trabalho a ser realizado. A lista de requisitos/funcionalidades elaborada pelo Tribunal de Contas será avaliada pela Techne, e a partir dela será elaborado a estimativa do esforço, prazo, lista de entregáveis e o plano de trabalho.

5.2. Meios de Execução

- 5.2.1. Infraestrutura: quando a execução dos serviços ocorrerem nas dependências deste Tribunal de Contas, este se responsabilizará pela disponibilização da infraestrutura própria necessária para a execução e/ou recepção dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários, versão dos produtos (softwares).
- 5.2.2. Preposição: A Techne designará 01 (um) profissional para atuar como **PREPOSTO**, com as seguintes responsabilidades:
- 5.2.2.1. Fazer a gestão geral do contrato e de todas as ordens de serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos e/ou serviços dentro dos prazos estabelecidos, atendendo a todos os requisitos de qualidade;
- 5.2.2.2. Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da Techne;
- 5.2.2.3. Responder, perante o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, pela execução técnica das ordens de serviços;
- 5.2.2.4. A designação do **PREPOSTO** deverá acontecer na primeira reunião entre o Tribunal de Contas e a Techne, previamente ao início do contrato.
- 5.2.2.5. A Techne deverá designar formalmente o substituto para o **PREPOSTO** em suas ausências e/ou impedimentos, com as mesmas atribuições e responsabilidades que o titular.
- 5.2.3. Requisição:
- 5.2.3.1. As demandas de serviços serão encaminhadas, previamente, à Techne, por meio de solicitações de serviço, nas quais constarão: Identificação do usuário requisitante; Descrição do serviço; Justificativa; Especificações complementares; Expectativa de prazo; Anexos, se for o caso; Outras informações consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 5.2.3.2. A partir da data de recebimento da solicitação, a Techne, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, deverá apresentar um PLANO DE TRABALHO para a execução do objeto descrito na solicitação de serviço. O PLANO DE TRABALHO deverá apresentar, entre outras informações: o grau de complexidade do serviço solicitado; a quantidade de horas-técnicas necessárias para a execução do serviço; as atividades e as estimativas de horas que serão executadas; os produtos e/ou serviços que serão gerados; proposta de cronograma para a execução do serviço; avaliação de possíveis riscos tanto para o serviço solicitado como para o sistema como um todo, quando for o caso e outras informações consideradas importantes para a aprovação da solicitação de serviço pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas.
- 5.2.3.3. Ao receber o PLANO DE TRABALHO, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas deverá: analisar o plano de trabalho proposto, solicitar mais informações e, se for o caso, propor alterações para melhor atender ao objeto contratual e ao interesse do Tribunal de Contas.
- 5.2.3.4. Caso a Techne não concorde com as alterações propostas pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, haverá negociação baseada na justa remuneração dos serviços e no interesse deste Tribunal de Contas. Caso tais entendimentos não cheguem a bom termo, a solicitação será cancelada.
- 5.2.4. Autorização: Após a aprovação do plano de trabalho, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas emitirá a Ordem de Serviço (OS) correspondente, a qual deverá informar, no mínimo: data de abertura e/ou data de início da OS; número de identificação da OS; descrição dos serviços; grau de complexidade do serviço; quantidade de horas; proposta de cronograma para a execução da OS; valor em horas-técnicas; identificação do responsável técnico da Techne; prazo para conclusão; identificação do requisitante; aprovação do requisitante; Nº da solicitação de serviço (SS) que lhe deu origem; Autorização do Líder Técnico da Diretoria de Sistemas e data de recebimento pela Techne.
- 5.2.5. Para Avaliação dos Serviços pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas: as homologações dos artefatos, produtos e/ou serviços gerados pelas ordens de serviço serão realizadas no ambiente do Tribunal de Contas. Todo material produzido em mídia digital deverá



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser compatível com as plataformas utilizadas pelo Tribunal de Contas. O aceite de cada artefato, produto e/ou serviço gerado ficará condicionado ao atendimento dos seguintes requisitos:

- 5.2.5.1. Os produtos relativos à especificação de requisitos só serão aceitos se guardarem estreita conformidade com os padrões estabelecidos pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas. No caso de não-conformidade do produto ou serviço, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas determinará prazo para a Techne promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva ordem de serviço.
- 5.2.5.2. O Termo de Aceite Técnico de uma ordem de serviço será emitido pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas quando forem verificados: pleno atendimento às especificações funcionais e técnicas; adequação às necessidades do cliente e plena integração com os recursos de TIC existentes, no que lhe for afeto.
- 5.2.5.3. No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a Techne deverá executar todas as atividades previstas, bem como apresentar ao Líder Técnico da Diretoria de Sistemas todas as ações de contingência realizadas, no caso de existirem, para: eliminar o problema eventualmente detectado (no produto e/ou serviço) e disponibilizar para o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas as correções necessárias e documentar as ações tomadas.
- 5.2.5.4. Os produtos serão recebidos pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas que poderá aprová-los ou reprová-los, mediante análise circunstanciada que considerará a plena concordância dos produtos com os critérios e padrões aplicáveis;
- 5.2.5.5. Qualquer serviço realizado, mas não aceito, por inconformidade a que der causa a Techne, deverá ser refeito, às suas expensas, o que não necessariamente a eximirá de penalidades e outras sanções regulamentares aplicáveis pelo Tribunal de Contas;
- 5.2.5.6. As ordens de serviço também servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços;
- 5.2.5.7. O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois da emissão do Termo de Aceite Técnico dos serviços prestados, conforme subitem abaixo.



6. PARA EMISSÃO DO RECIBO DE ENTREGA E DO TERMO DE ACEITE TÉCNICO DOS SERVIÇOS

- 6.1. No ato da entrega de todos os artefatos/produtos/serviços da ordem de serviço, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas emitirá o respectivo Recibo de Entrega.
- 6.2. Após a entrega, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas emitirá, em até 10 (dez) dias úteis, o Termo de Aceite Técnico. Neste período, o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas averiguará se o(s) produto(s) entregue(s) está(ão) em conformidade com os requisitos de avaliação descritos nesse Termo de Referência, dentre outros exigidos na respectiva ordem de serviço.
- 6.3. Caso ocorram inconformidades nos produtos/serviços entregues, o prazo para o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas emitir o termo de aceite técnico será interrompido, restabelecendo-se o prazo inicial e começando a nova contagem a partir da entrega do serviço devidamente regularizado.
- 6.4. A emissão do Termo de Aceite Técnico dos produtos entregues ou serviços prestados não isenta a Techne de obrigações futuras relacionadas à garantia.
- 6.5. Para Determinação de Prazos de Atendimento: Os prazos serão contados a partir do momento em que a demanda for comunicada (e-mail, reunião ou registro em sistema de demandas) ao Serviço de Atendimento ou ao Preposto da Techne.

7. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 7.1. Os serviços de suporte envolvendo manutenção corretiva e atendimento remoto, assim como os de sustentação, deverão seguir os quadros abaixo, no tocante aos prazos de atendimento e de solução da ocorrência.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Suporte Técnico referente à Manutenção Corretiva			
Criticidade	Característica	Prazo da solução de contorno	Prazo da solução definitiva
ALTA	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	4 horas	Em até 3 dias úteis
MÉDIA	Incidente sem paralisação do sistema, porém, com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 dias úteis.	Em até 7 dias úteis.
BAIXA	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 5 dias úteis.	Em até 15 dias úteis.

Outros Serviços			
Tipo de Serviço	Natureza do Serviço	Prazo de Início de Atendimento	Prazo da solução definitiva
SUPORTE TÉCNICO (demais)	Dúvidas e orientações.	Em até 5 dias úteis	Em até 15 dias úteis
SUSTENTAÇÃO	Manutenções evolutivas	Em até 10 dias úteis.	Definido na OS





8. GARANTIAS DE EXECUÇÃO

- 8.1. Não obstante ser a Techne a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o Tribunal de Contas exercerá a mais ampla e completa fiscalização. A fiscalização será executada tanto pelos profissionais envolvidos diretamente na execução do contrato como por uma comissão de fiscalização, especialmente nomeada para esse fim.
- 8.2. As atividades de acompanhamento e fiscalização não implicam em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da Techne, que é total e irrestrita em relação ao serviço contratado, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.
- 8.3. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade deste Tribunal de Contas ou de seus representantes, prepostos e/ou assistentes.
- 8.4. O Tribunal de Contas poderá alterar os integrantes da Comissão de Fiscalização ou seus substitutos, a qualquer momento, bastando apenas comunicar formalmente à Techne.
- 8.5. Após a emissão de cada Termo de Aceite Técnico, os serviços executados no escopo correspondente deverão ter garantia de pelo menos **3 (três) meses**. Este Tribunal de Contas poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou re-execução de serviços ou documentos entregues que apresentem não-conformidades, problemas ou incorreções.

9. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. As atividades de desenvolvimento ou manutenção de código poderão ser executados tanto nas instalações deste Tribunal de Contas quanto da Techne, porém sempre respeitando as metodologias, procedimentos, práticas e normas definidas ou autorizadas pelo Tribunal de Contas para a elaboração dos produtos previstos nas ordens de serviços.
- 9.2. As atividades de levantamento de requisitos, de acompanhamento e medição dos trabalhos, de tutoria e quaisquer outras que exijam a participação presencial de representantes ou técnicos deste Tribunal de Contas deverão ser realizadas em sua Sede.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3. Os serviços prestados nas instalações do Tribunal de Contas serão executados no horário de expediente deste Tribunal. Em caso de necessidade, estes horários poderão ser revistos, formalmente.
- 9.4. Os serviços realizados fora do ambiente do Tribunal de Contas serão executados com todos os recursos da Techne, conforme horário que ela mesma definir, respeitadas as condições deste termo de referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas, metodologias, processos e padrões preconizados.
- 9.5. Os serviços excepcionais realizados em horário noturno, e aos sábados, domingos e feriados no ambiente deste Tribunal de Contas ou da Techne não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e produtos.
- 9.6. Todos os custos com pessoal, diárias, passagens, comunicação, equipamentos, materiais e outros meios ou recursos próprios necessários à perfeita execução dos serviços serão por conta da Techne.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 10.1. A transferência de conhecimento consiste no fornecimento de subsídios para que, a critério do Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, uma equipe técnica obtenha todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento dos produtos entregues e dos trabalhos envolvidos.
- 10.2. Caberá à Techne zelar e assegurar a transferência do conhecimento acerca do objeto da contratação, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para o Tribunal de Contas;
- 10.3. A Techne deverá manter sigilo dos dados e das informações confidenciais a que tiver acesso;
- 10.4. O fato da Techne ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento das tarefas e serviços, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

as obrigações decorrentes em relação a todos os danos causados ao Tribunal de Contas por tal falta;

11. PREMISSAS E DIRETRIZES

O pleno atendimento à finalidade visada, dentro do escopo, prazo, recursos e demais requisitos estabelecidos, sujeita-se às seguintes premissas, restrições e diretrizes gerais, assim distribuídas:

- 11.1. Tecnológicas e Metodológicas: Esta prestação de serviços será executada observando-se a plataforma, metodologia, padrões, técnicas, ferramentas e recomendações estabelecidas de comum acordo entre a Techne e o Líder Técnico da Diretoria de Sistemas e compreende, sem ônus adicional, também, a execução das seguintes atividades, por serem inerentes à Techne:
- 11.1.1. Gerenciamento dos recursos humanos necessários à execução dos serviços, de acordo com as necessidades;
 - 11.1.2. Correção dos serviços prestados, em desacordo com o especificado, ou ainda correções de problemas de código deles decorrentes, detectados pelo Líder Técnico da Diretoria de Sistemas, equipe própria e/ou equipe da Techne;
- 11.2. Administrativas:
- 11.2.1. Avaliação e Gerenciamento de Progresso: as partes avaliarão periodicamente o andamento dos trabalhos, em reuniões de acompanhamento a serem agendadas prévia e oportunamente, independentemente de coincidirem com a conclusão / homologação de algum serviço. Quaisquer dificuldades encontradas, que possam impactar a eficiência ou a duração dos trabalhos, deverão ser imediatamente comunicadas por escrito entre as partes.
 - 11.2.2. Agilidade na Obtenção de Informações e Recursos Necessários: as partes promoverão esforços no sentido de agilizar ao máximo a disponibilização das informações, providências e recursos necessários à execução dos serviços.
 - 11.2.3. Integração de Equipes: Compromisso de trabalho integrado e harmônico com gestores, usuários, parceiros, analistas e demais profissionais, tanto nos aspectos técnicos, quanto nos disciplinares e de relacionamento.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 11.3. Alterações de Escopo: Todos os serviços, atividades ou produtos não contemplados explicitamente nas ordens de serviço, qualificados como necessários no decorrer dos trabalhos e que alterem o escopo previsto, deverão ser especificados à parte, e objeto de aditivo, ou mesmo de nova proposta de prestação de serviços.
- 11.4. Revisão de Prazos e Condições: as seguintes ocorrências poderão impactar os prazos, recursos e condições de execução, devendo ser negociadas entre as partes:
- 11.4.1. Dificuldades imprevistas que comprometam o pleno atingimento dos compromissos propostos, prontamente relatados, na medida em que se desenvolvam as atividades das ordens de serviço;
 - 11.4.2. Motivos de força maior;
 - 11.4.3. Demora na homologação de produtos;
 - 11.4.4. Mudanças de participantes, que possam causar impacto de continuidade dos serviços;
 - 11.4.5. Não atendimento de prazos para deliberações ou providências relacionados à execução das atividades;
 - 11.4.6. Indisponibilidade de equipamentos.
 - 11.4.7. Nestes casos, a Techne irá evidenciar o impacto nos prazos e custos dos serviços, levando-o ao conhecimento do Líder Técnico da Diretoria de Sistemas para deliberação.
- 11.5. Propriedade Intelectual: Todas as customizações resultantes dos serviços prestados (em programas-fonte, "procedures", "scripts", documentação de sistemas, etc.) serão de propriedade do Tribunal de Contas, não podendo, portanto, serem utilizados, reproduzidos ou copiados, cedidos ou transferidos, alugados ou vendidos sem o seu prévio e expresso consentimento.

12. ESTIMATIVA DE HORAS

O volume de serviços, em horas-técnicas, foi estimado com base na expectativa de utilização em 90 (noventa) horas-técnicas. A contratação prevê uma quantidade máxima de horas que poderão ser alocadas em quaisquer das atividades descritas anteriormente, durante o período de execução contratual. As horas serão faturadas conforme as atividades forem realizadas, mediante aprovação prévia do montante de horas a serem utilizadas pela atividade.



13. VALOR ESTIPULADO E PERÍODO DE EXECUÇÃO

Para executar o volume estabelecido de horas-técnicas, a Techne deverá apresentar, em proposta comercial, o valor mensal e total, em reais, da prestação de serviço de suporte técnico bem como, o valor unitário da hora-técnica e o total do serviço de sustentação do sistema, correspondente, a ser realizada dentro do período de execução originalmente previsto de **15 (quinze) meses**, podendo ser aditada ou prorrogada, até o limite legal, mediante manifestação de interesse deste Tribunal de Contas e termo específico com a Techne, em até 120 (Cento e vinte) dias anteriores ao vencimento. Para efeito desse contrato, uma hora-técnica é equivalente uma hora trabalhada por um profissional capacitado.