



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Prestação de serviços, no modelo software como serviço (SaaS), para disponibilização de sistema de automação de biblioteca, denominado BNWEB, incluindo armazenamento e backup de banco de dados, manutenção e suporte.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O TJMMG já utiliza o software BNWEB para gerenciamento de seu acervo bibliográfico há mais de 10 (dez) anos.

Este software foi desenvolvido e é mantido pela empresa CTY INFORMÁTICA LTDA. Até 2020, o software esteve hospedado em infraestrutura de servidores da JMEMG. Com a pactuação do 1º Termo Aditivo ao Contrato n. 25/2020, o sistema para pesquisa de acervo na internet passou a ser disponibilizado e instalado em servidor web e datacenter sob responsabilidade da CONTRATADA.

Destacamos que a solução, tanto no modelo anterior, *on-premise*, quanto no modelo atual, em nuvem, atende devidamente às necessidades institucionais. Não obstante, o modelo em nuvem se mostra atualmente como a solução mais vantajosa, uma vez que dispensa o investimento em infraestrutura por parte do Tribunal.

Assim, uma nova contratação com a empresa CTY INFORMÁTICA LTDA irá proporcionar a continuidade do bom funcionamento da aplicação BNWEB, garantido versões atualizadas do sistema, suporte e manutenção, sem investimento e manutenção de infraestrutura pelo Tribunal.

É um serviço de natureza contínua, uma vez que sua interrupção pode prejudicar o controle e a disponibilização do acervo bibliográfico aos usuários da Biblioteca do TJMMG.

3. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E A QUANTIDADE CONTRATADA

A demanda e a quantidade a ser contratada é de 01 (uma) licença, suficiente para atender às necessidades da instituição.

4. DESCRIÇÃO DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E SUFICIENTES

4.1. A solução será provida por meio de serviço de computação em nuvem, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela contratada, ficando o TRIBUNAL responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar a consulta utilizando base de dados fornecida inicialmente pelo TRIBUNAL.

4.3. A CONTRATADA deverá manter a base de dados atualizada, fornecendo seu backup sempre que solicitado pelo TRIBUNAL.

4.4. O sistema deverá permanecer disponível aos usuários ininterruptamente, todos os dias.

4.5. O suporte e a manutenção, que poderão ser efetuados de forma remota, por telefone ou correio eletrônico, compreendem:

- a) Correção de erros ou defeitos constatados por qualquer das partes.
- b) Orientação para sanar dúvidas relacionadas ao uso operacional do SOFTWARE licenciado.
- c) Apoio para identificação e verificação das causas dos possíveis erros ou mau funcionamento do SOFTWARE e orientação sobre soluções para tais erros ou mau funcionamento.

4.6. A manutenção inclui, ainda, a disponibilização, sem custo adicional, de novas versões, melhorias e aperfeiçoamento técnico feitos no SOFTWARE. Estas melhorias serão elaboradas e definidas exclusivamente pela Contratada. Caso sejam solicitadas melhorias e/ou adaptações específicas, será apresentado proposta específica com prazo e valor.

4.7. A CONTRATADA deverá prestar o devido suporte técnico ao TRIBUNAL para que a consulta ao portal na internet esteja sempre no ar, DEVIDAMENTE ATUALIZADA, 24 horas por dia, sete dias da semana.

4.8. O suporte técnico será prestado nos dias úteis, no horário de 8:30 às 17:30 horas.

4.9. Constatada a necessidade de manutenção, exceto emergencial, o fiscal do contrato comunicará, por escrito, por correio eletrônico ou por telefone, à CONTRATADA, que terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do recebimento da comunicação, para se manifestar acerca do procedimento bem como do prazo necessário para a execução dos trabalhos.

4.10. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro do prazo mencionado no item anterior, fica instituído o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a execução dos trabalhos necessários à operação de manutenção, sob pena de se caracterizar inadimplência contratual, podendo o Tribunal aplicar as penalidades cabíveis.

4.11. A manutenção emergencial será feita por telefone e o seu atendimento deverá ser realizado imediatamente, não estando adstrito ao prazo mencionado nos itens anteriores, obedecendo ao horário de 08:30 às 17:30 horas, nos dias úteis.

4.12. A forma de envio inicial do banco de dados pelo TRIBUNAL e do fornecimento de seu backup pela CONTRATADA deverá ser acertado pelas partes entre as respectivas áreas técnicas.

4.13. A CONTRATADA deve manter seu data center em solo brasileiro, submetido à legislação do país, seguindo políticas rígidas de segurança, o que assegura a auditabilidade, a veracidade, a confiabilidade e confidencialidade das informações trafegadas e armazenadas.

5. PRAZO, LOCAL DE ENTREGA E PAGAMENTO

5.1. O prazo de início dos serviços será imediatamente após a assinatura do contrato.

5.2. Os pagamentos se darão em parcelas mensais, conforme atestado da boa prestação de serviços pelo fiscal do contrato.

6. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1. Do Tribunal:

6.1.1. Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do objeto, inclusive acerca de possível aplicação de multa por descumprimento contratual, fixando-lhe, nos termos da lei, prazo para apresentação de defesa;

6.1.2. Fiscalizar e atestar o cumprimento do objeto do Contrato;

6.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela

CONTRATADA, em relação ao objeto do Contrato;

6.1.4. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas;

6.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada;

6.1.6. Fiscalizar e acompanhar a prestação de serviço, o que não exclui nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita execução do objeto;

6.1.7. Rejeitar o fornecimento efetivado em desconformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato;

6.1.8. Permitir o acesso do representante ou empregado do fornecedor ao local do serviço, desde que observadas as normas de segurança;

6.1.9. Designar gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução contratual e avaliar o andamento dos serviços da Contratada que deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou dos defeitos detectados e comunicarem, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso as decisões e medidas corretivas ou sancionatórias a serem adotadas se situem fora dos seus âmbitos de competência;

6.1.10. Decidir acerca das questões que se apresentarem durante a execução dos serviços;

6.1.11. Arcar com as despesas de publicação do extrato do Contrato, bem como dos termos aditivos que venham a ser firmados;

6.1.12. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços sempre que a medida for considerada necessária, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;

6.1.13. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, as especificações deste contrato e do termo de referência e os termos de sua proposta.

6.2. Da Contratada:

6.2.1. Realizar a perfeita execução do objeto, cumprindo todas as condições e prazos fixados, assim como a legislação aplicável;

6.2.2. Prestar o devido suporte técnico, em estrita conformidade com as especificações de sua proposta, à qual se vincula, não sendo admitidas retificações, cancelamentos, quer seja nos preços, quer seja nas condições estabelecidas, responsabilizando-se pela qualidade dos produtos;

6.2.3. Manter em caráter de alta disponibilidade o sistema de pesquisa disponibilizado na internet;

Manter e fornecer, sempre que solicitado pelo TRIBUNAL, backup da base de dados utilizada no sistema referente ao acervo do TRIBUNAL;

6.2.4. Disponibilizar, sem ônus adicionais, as novas versões, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos feitos no SOFTWARE;

6.2.5. Fornecer ao TRIBUNAL, no caso de falência ou extinção da CONTRATADA, o banco de dados do acervo do TRIBUNAL, e os códigos fonte quando for o caso;

6.2.6. Encaminhar ao TRIBUNAL, juntamente com a nota fiscal/fatura eletrônica, os

- documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação ou qualificação exigidas na contratação, especialmente cópias das certidões de regularidade fiscal, cuja autenticidade será confirmada nos sites dos órgãos emissores por servidor do TRIBUNAL;
- 6.2.7. Responsabilizar-se pela adequada utilização e restituição, nas mesmas condições que lhe foram entregues, de todas as dependências, materiais, instalações, equipamentos, ferramentas e utensílios, disponibilizados pelo TRIBUNAL;
- 6.2.8. Responsabilizar-se, sem prejuízo da execução contratual, pela reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição, às suas expensas, dos danos (inclusive bens extraviados) causados por seus empregados, comprovadamente, ao TRIBUNAL ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais;
- 6.2.9. Providenciar a substituição ou a correção no prazo fixado pelo TRIBUNAL de objeto recusado por estar em desacordo com às especificações;
- 6.2.10. Selecionar, treinar e apresentar equipe de trabalho adequadamente qualificada e capacitada para desempenhar satisfatoriamente as atividades contratadas, e de acordo com o previsto neste Termo de Referência;
- 6.2.11. Quando cabível, providenciar os equipamentos de segurança e de instalação necessários, bem como a devida identificação dos seus empregados designados para a execução do objeto contratual;
- 6.2.12. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas no presente instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente;
- 6.2.13. Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 6.2.14. Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE;
- 6.2.15. Assumir plena responsabilidade legal, técnica e administrativa pela execução e qualidade dos serviços;
- 6.2.16. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 6.2.17. Responsabilizar-se por qualquer atraso ou problemas na execução do serviço;
- 6.2.18. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando na execução do objeto contratual, devendo adotar as providências legais;
- 6.2.19. Aceitar nas mesmas condições deste instrumento, os acréscimos que se fizerem na aquisição, de até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade dos produtos previstos neste contrato, de acordo com o art. 65, §1º da Lei federal nº 8.666/93;
- 6.2.20. Comunicar imediatamente ao Tribunal qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outras necessárias para recebimento de correspondência;
- 6.2.21. Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento dos produtos/prestação dos serviços, inclusive frete, seguro, cargas, descargas, mão de obra e materiais, desde a origem até a conclusão do objeto;
- 6.2.22. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato;

- 6.2.23. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- 6.2.24. Afastar ou substituir qualquer empregado que, comprovadamente e por recomendação do CONTRATANTE, estiver impedido de comparecer ou causar embaraço à boa execução do serviço, obedecidas as circunstâncias e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência;
- 6.2.25. Responsabilizar-se, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, por todos os recursos necessários ao perfeito cumprimento do objeto, devendo estar incluídas nos preços propostos todas as despesas com materiais, custos diretos e indiretos e demais despesas necessárias à perfeita execução dos serviços;
- 6.2.26. Responsabilizar-se por todas as obrigações e encargos decorrentes das relações de trabalho com os profissionais contratados, previstos na legislação pátria vigente, sejam no âmbito trabalhista, previdenciário, social, securitário, bem como com as taxas, impostos, transporte, e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre a prestação de serviços ora contratada;
- 6.2.27. Para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial, tem o Tribunal o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA;
- 6.2.28. Reparar, corrigir, remover, substituir ou refazer, às suas expensas, no todo ou em parte, os trabalhos nos quais forem detectados defeitos, vícios ou incorreções resultantes da prestação dos serviços, imediatamente ou no prazo estabelecido neste Termo de Referência ou pelo CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional;
- 6.2.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos a Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 6.2.30. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 6.2.31. Comprovar, quando solicitado, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados, bem como encargos decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais;
- 6.2.32 Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto contratado;
- 6.2.33. Exigir dos contratados, em casos de contratação de terceiros para execução parcial de serviços estipulados neste instrumento, no que couberem, as mesmas condições estabelecidas neste instrumento;
- 6.2.34. Obter licenças junto às repartições competentes, necessárias à prestação dos serviços, objeto deste contrato, se for o caso, respondendo pelas consequências que a falta ou omissão das mesmas acarretarem;
- 6.2.35. Realizar os serviços somente se solicitados pelo gestor do contrato ou por quem por ele designado, sendo vedado o atendimento direto a quaisquer outros não autorizados;
- 6.2.36. Observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação pátria, especialmente a indicada no contrato, de modo a favorecer e a buscar a constante melhoria dos serviços e dos resultados obtidos, preservando o CONTRATANTE de qualquer demanda ou reivindicação que seja de exclusiva responsabilidade do contratado;

6.2.37. Observar todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes, cumprindo suas obrigações de acordo com as normas técnicas e de segurança vigentes à época da execução do serviço, e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;

6.2.38. Observar, no gerenciamento da empresa, os princípios contidos na legislação, precipuamente aqueles que visem à economia no consumo de água e energia, minimização da geração de resíduos e destinação final ambientalmente adequada aos que forem gerados, utilização, preferencialmente de mão de obra local e fomento a políticas sociais inclusivas;

6.2.39. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

6.2.40. Informar, no corpo da nota fiscal, seus dados bancários, a fim de possibilitar à Diretoria Executiva de Finanças do TRIBUNAL a realização dos depósitos pertinentes;

6.2.41. Atender às determinações da fiscalização do TRIBUNAL;

6.2.42. Assegurar e facilitar o acompanhamento, bem como a fiscalização dos serviços objeto do contrato por parte da equipe do gestor/fiscal de contrato do CONTRATANTE, durante a sua execução;

6.2.43. Não contratar, durante a vigência do contrato, 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 ao Tribunal, nos termos da Resolução n. 7/2005 do Conselho Nacional de Justiça;

6.2.44. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7. FORMA DE PAGAMENTO

7.1 O pagamento será efetuado mensalmente, após a apresentação da respectiva nota fiscal por parte da CONTRATADA e o devido atesto.

7.2 O pagamento será precedido da necessidade de comprovação de regularidade, fiscal e trabalhista, além de consulta ao CADIN ou de outras exigências legais e regulamentares que se impuserem.

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Pela inexecução total ou parcial do presente Contrato, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as penalidades de advertência e multa, além da responsabilização civil e penal cabíveis, sem prejuízo do disposto nos art. 86 a 88 da Lei n.º 8.666/93, podendo ser aplicadas as seguintes penalidades:

8.1.1. advertência, que será aplicada sempre por escrito;

8.1.2. multa;

8.1.3. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, nos termos do Decreto Estadual nº 45.902/2012 e suas posteriores alterações;

8.1.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição e não for procedido ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes da inadimplência do fornecedor.

8.2. A CONTRATADA se responsabiliza a indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados a pessoas, bens ou equipamentos, desde que comprovados, pela execução inadequada dos serviços, ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar o valor correspondente dos pagamentos devidos.

8.3. Ficam estabelecidos os seguintes percentuais de multa:

8.3.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na prestação dos serviços, sobre o valor total do contrato, por ocorrência;

8.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias na execução do objeto ou no cumprimento de obrigação contratual ou legal, com a possível rescisão contratual;

8.3.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, na hipótese de a CONTRATADA, injustificadamente, desistir do Contrato ou dar causa à sua rescisão, bem como nos demais casos de descumprimento contratual, quando o TRIBUNAL, em face da menor gravidade do fato e mediante motivação da autoridade superior, poderá reduzir o percentual da multa a ser aplicada.

8.4. O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE. Se os valores não forem suficientes, a diferença deverá ser recolhida pela CONTRATADA no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da aplicação da sanção.

8.5. As sanções previstas, em face da gravidade da infração, poderão ser aplicadas cumulativamente, após regular processo administrativo em que se garantirá a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa, no caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato.

8.6. As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 86, 87, 88 da Lei n.º 8.666, de 1993, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

8.7. O pagamento da multa aplicada não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo cumprimento das obrigações a ela impostas por força deste contrato.

9. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

9.1. Da vigência da contratação

9.1.1. O Contrato vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da sua publicação, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos nos termos da inciso IV do art. 57 da Lei nº 8.666/93, mediante a celebração do competente Termo Aditivo, nos limites definidos pela lei.

9.2 Do Reajuste do Contrato

9.2.1. Os preços relativos ao objeto poderão ser reajustados, respeitada a periodicidade mínima de 1 ano, a contar da data da proposta ou do orçamento a que ela se refere, ou da data do último reajuste, desde que devidamente comprovada a variação dos custos do contrato, limitada à variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, ou de outro índice que passe a substituí-lo.

9.2.2. O primeiro reajuste será concedido após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da apresentação da proposta comercial que fundamentou a contratação. Os demais e sucessivos reajustes deverão, também, respeitar o interregno de 12 (doze) meses da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

9.2.3. O reajuste previsto neste item será calculado com base no índice acumulado dos

últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do mês subsequente ao último reajuste concedido.

9.2.4. Os reajustes deverão ser obrigatoriamente precedidos de solicitação da CONTRATADA.

9.2.5. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e o contrato seja prorrogado sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

9.2.6. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

9.2.7. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do item 9.2.2 acima.

10. GESTÃO DO CONTRATO

10.1 Acordo de Nível de Serviço

10.1.1. Fica previsto o Acordo de Nível de Serviço - ANS, nos termos dos itens descritos a seguir, que será parte componente do contrato a ser celebrado.

10.1.2. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) formaliza uma relação entre um provedor de serviço e um cliente, determinando critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

10.1.3. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pelo TRIBUNAL durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados.

10.1.4. Ocorrerá, ainda, a retenção ou glosa no pagamento devido à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

10.2 Desconto por Interrupções de serviço

10.2.1. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não seja de responsabilidade do TRIBUNAL, devem gerar descontos na fatura correspondente aos serviços não prestados proporcionais ao tempo de sua não prestação, com exceção das seguintes situações:

- Períodos de manutenção e paradas programadas acordadas entre o CONTRATADA e o TRIBUNAL, comunicadas com antecedência mínima de 48 horas;
- Incidentes que dependam de informações adicionais do TRIBUNAL;
- Ocorrência de falha de qualquer dos recursos físicos do ambiente do TRIBUNAL.

10.2.1.2. As janelas de intervenções programadas não serão consideradas como redução na disponibilidade do serviço e poderão ocorrer dentro do horário de funcionamento do serviço;

10.2.2. O Índice de Disponibilidade será, no mínimo 99,70% (noventa e nove vírgula setenta por cento), sem contabilizar o tempo de paradas programadas para manutenção ou atualização de hardware, software ou rede, tendo prévia negociação com o Contratante.

10.2.3. O serviço deverá estar disponível 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira a contratada deverá estabelecer estrutura de operação em conformidade a este nível de serviço.

10.2.4. A disponibilidade do serviço indicará o percentual de tempo, durante o período de 01 (um) mês de operação (considerando o mês de 30 dias), em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento.

10.2.5. O serviço será considerado **INDISPONÍVEL** a partir do início de uma interrupção registrada no centro de atendimento/supervisão da CONTRATADA ou a partir da comunicação de interrupção, feita pelo TRIBUNAL, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação e a respectiva informação ao TRIBUNAL;

10.2.6. No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas/planejadas e aquelas de responsabilidade do TRIBUNAL.

10.2.7. A diferença maior no valor dos indicadores referentes à disponibilidade do serviço, apurada conforme previsto no SLA de disponibilidade de serviço (99,70%), considerando o mês de 30(trinta) dias, em acordo com a tabela abaixo:

INDICADOR DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO (IDM)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento do serviço contratado, em condições normais de operação	
Meta a cumprir	99,70% (noventa e nove vírgula setenta por cento) de disponibilidade mínima mensal	
Instrumento de medição	Software de Monitoramento de Rede do TJMMG	
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, consulta ao Sistema da CONTRATANTE	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	$IDM = [(To - Ti) / To] * 100$ <p>Onde: IDM = índice de disponibilidade mensal do enlace em % To = período de operação (um mês) em minutos. Ti = somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação (um mês) em minutos.</p>	
Início de vigência	Data do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	
Adequações de pagamento	Faixa de Resultado de Interrupção do Serviço	(%) Decréscimo na Fatura Mensal (%)
	até 0,3%	não haverá desconto

INDICADOR DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO (IDM)		
	De 0,4 a 1%	desconto de 3% do valor da fatura mensal
	1 a 5%	desconto de 6% do valor da fatura mensal
	Acima de 5%	desconto de 10% do valor da fatura mensal
Sanções	Ver item 8 (SANÇÕES ADMINISTRATIVAS)	
Observações	Se penalidade, esta será aplicada na fatura relativa ao mês em que ocorreu o descumprimento do ANS ou na fatura seguinte.	

10.2.8. Excepcionalidade da falta de qualidade: A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. Portanto, vale ressaltar o direito do contraditório e ampla defesa.

10.3 Do recebimento e do aceite

10.3.1. Executado o Contrato, o seu objeto será recebido:

10.3.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, imediatamente após a prestação de cada objeto;

10.3.1.2. Definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período pela autoridade competente, em pedido devidamente justificado pela fiscalização, após vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

10.3.2. Na hipótese de ocorrência de caso fortuito ou força maior que tenha o condão de motivar o atraso no prazo estabelecido para a execução dos serviços, deve a CONTRATADA no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após à ocorrência do evento, submeter os fatos, por escrito, à FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE, com a justificativas correspondentes, acompanhadas da comprovação devida, para análise e decisão.

10.3.3. Na hipótese de ser verificada a impropriedade e/ou o desatendimento das especificações previstas no Contrato, no prazo anotado entre os recebimentos provisório e definitivo, a FISCALIZAÇÃO notificará a CONTRATADA para que no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis proceda, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, o refazimento do objeto.

10.3.4. O não refazimento do objeto deste Instrumento nos prazos estipulados neste Termo de Referência, sujeitará a CONTRATADA em mora, cujo atraso computar-se-á desde o primeiro dia do vencimento do prazo.

10.3.5. O Recebimento Definitivo far-se-á mediante termo circunstanciado.



Documento assinado eletronicamente por **LUANDA GENEVIEVE MARTINS MEDEIROS DO COUTO FRÓES**, **Assistente Judiciária**, em 10/10/2022, às 16:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÔNICA CAMPOS GUIMARÃES**, **Analista Judiciário**, em 10/10/2022, às 17:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VANILDE MARIA FONSECA**, **Oficial Judiciário**, em 10/10/2022, às 17:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tjmmg.jus.br/servicos> informando o código verificador **0245922** e o código CRC **643E52EE**.

22.0.000001334-3

0245922v71

Rua Tomaz Gonzaga, 686 - Bairro de Lourdes
CEP 30180-143 - Belo Horizonte - MG