



**Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de
Serviços nº 18/2018, nos termos do Padrão nº 14/2002.**

Processo-SEI nº 00020-00038125/2018-75

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

O Distrito Federal, por meio de sua **PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-PGDF**, situada no SAM Bloco I Ed. Sede da PGDF, Brasília/DF, CEP 70620-000, CNPJ sob nº 00.394.643/0001-67, representado por **HELDER DE ARAÚJO BARROS**, na qualidade de Secretário Geral da Procuradoria Geral do Distrito Federal, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, inciso I, da Portaria nº 238, de 09 de julho de 2021, com delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal e **SOFTPLAN PLANEJAMENTO E SISTEMAS LTDA**, doravante denominada Contratada, CNPJ nº 82.845.322/0002-04, com sede na Avenida Luiz Boiteux Piazza, nº 1032, Lote 87/89, Bairro Cachoeira do Bom Jesus, Florianópolis-SC, CEP nº 88.056-000, representada por **RODRIGO DO NASCIMENTO SANTOS**, portador do RG nº 6.937.542 SSP/SC e do CPF nº 264.386.018-70, na qualidade de representante legal.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por escopo:

2.1 – a prorrogação do prazo de vigência do contrato original por mais 12 (doze) meses, de 12.12.2021 a 11.12.2022, em conformidade com as justificativas do ID SEI nº 73077094, Nota Jurídica nº 105/2021-PGDF/PGCON, ID SEI nº 74283501, art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21.06.93 e com a Cláusula Oitava do Contrato ora aditado;

2.2 – a alteração contratual com vistas a redução em percentual de 33,33% (trinta e três e três e três décimos por cento) dos serviços de Suporte Técnico de 1º nível, de acordo com as justificativas do ID SEI nº 73077094, carta de anuência da empresa contratada - FC-UNJ-CD.2021.0502 ID SEI 72198713 e com fulcro no art. 65, § 2º, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993, conforme detalhado na tabela abaixo:

Item	Descrição	QTDA.	UND.	Valor mensal corrigido	Valor anual corrigido	Redução de 33,33%	Valor mensal com redução	Valor anual com redução
01	Serviço de suporte técnico de 1º nível	12	Serviço Mensal	R\$ 76.672,42	R\$ 920.069,04	R\$ 25.554,92	R\$ 51.117,50	R\$ 613.410,00
02	Garantia de Evolução Tecnológica Funcional e Sustentação	12	Serviço Mensal	R\$ 282.748,53	R\$ 3.392.982,36	-----	R\$ 282.748,53	R\$ 3.392.982,36
03	Serviço sob	400	Pontos	R\$	R\$	-----	R\$	R\$



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



Item	Descrição	QTDA.	UND.	Valor mensal corrigido	Valor anual corrigido	Redução de 33,33%	Valor mensal com redução	Valor anual com redução
	demanda		de Função	1.749,94	699.976,00		1.749,94	699.976,00
TOTAL:					R\$ 5.013.027,40	TOTAL:		R\$ 4.706.368,36

2.3 – a alteração contratual com vistas a dar nova redação dos subitens e documentos do Projeto Básico da Contratação abaixo listados, de acordo com as justificativas do ID SEI nº 73077094 e com fulcro no art. 65, inciso II, alínea b, da Lei Federal nº 8.666/1993, conforme detalhado na tabela anexa a este termo aditivo:

- 7.1. Considerações Gerais (*nova redação*);
- 7.2. Especificações Técnicas da Solução de TI (*nova redação*);
- 7.2.1.1. Medição do Serviço de Suporte Técnico de 1º Nível (*nova redação*);
- 7.2.1.3. Documentação Comprobatório (*nova redação*);
- 7.3. Medição do serviço de suporte técnico personalizado (*exclusão do item*);
- Tabela de Severidade e prazo para atendimento dos chamados (*nova redação*);
- 10.2 Rotinas de Execução (*nova redação*);
- 10.2.3. Local de execução dos serviços (*nova redação*);
- Item 11 - Tabela de "Critério de Aceitação - Métrica e Periodicidade" (*nova redação para a Métrica 7*);
- Item 11.1 - Tabela "Procedimento para Aplicação de Sanções" (*nova redação para o ID 9 da tabela*);
- Item 11.1 - Tabela "Procedimento para Aplicação de Sanções" (*inclusão do ID 13 na tabela*);
- Subitem 7.2.2.2.1 - Estabelece critérios para aceitação de chamados por parte da Contratada no ambiente da Contratante (*inclusão deste subitem*);
- Anexo I do Projeto Básico: Catálogo de Serviços do Suporte Técnico de 1º Nível: Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições pra Nível de Severidade Zero e Um (*passa a vigorar conforme teor do documento Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18 (ID SEI 63688435)*);
- Anexo IV do Projeto Básico: Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições para Nível de Severidade Zero e Um (*passa a vigorar conforme teor do documento Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18 (ID SEI 71225174)*).

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

Diante da redução contratual prevista na Cláusula Segunda, item 2.2, deste termo aditivo, o contrato passará de R\$ 5.013.027,40 (cinco milhões e treze mil e vinte e sete reais e quarenta centavos) para R\$ 4.706.368,36 (quatro milhões e setecentos e seis mil e trezentos e sessenta e oito reais e trinta e seis centavos), considerando o reajuste contratual formalizado no Termo de Apostilamento nº 03/2021 (ID SEI 75452455), conforme tabela abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



ITEM	DESCRIÇÃO	QTDA.	UND.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
01	Serviço de suporte técnico de 1º nível	12	Serviço Mensal	R\$ 51.117,50	R\$ 613.410,00
02	Garantia de Evolução Tecnológica Funcional e Sustentação	12	Serviço Mensal	R\$ 282.748,53	R\$ 3.392.982,36
03	Serviço sob demanda	400	Pontos de Função	R\$ 1.749,94	R\$ 699.976,00
TOTAL					R\$ 4.706.368,36

CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1 – A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária: 120901/12901 - FUNDO DA PROCURADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL

II – Programa de Trabalho: 03.126.6003.2557.0019

III – Natureza da Despesa: 339039

IV – Fonte de Recursos: 320

3.2 – O empenho inicial é de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), conforme Nota de Empenho nº 2021NE00359, emitida em 03/12/2021, sob o evento nº 40009x, na modalidade estimativo.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A garantia para a execução do Termo Aditivo, corresponde a 5% (cinco por cento) do montante do contrato, conforme previsão constante na Cláusula Nona do Contrato original.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente Termo Aditivo entra em vigência a partir de 12/12/2021.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RATIFICAÇÃO

7.1 – Permanecem inalteradas as demais cláusulas do Contrato a que se refere o presente Termo Aditivo.

7.2 – Durante a execução do contrato fica vedado: o uso de conteúdo discriminatório: contra a mulher, que incentive a violência ou que exponha a mulher a constrangimento, homofóbico ou qualquer outro que represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade, sob pena de rescisão do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, nos termos do que dispõe a Lei 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital 38.365/2017; bem como “o uso de mão de obra infantil, conforme preceitua a Lei Distrital nº 5.061/2013, sob pena de rescisão do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de sanções legais cabíveis”.

CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

A eficácia deste Termo fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL



ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento pela Procuradoria Geral do Distrito Federal.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Decreto nº 34.031/2012, publicado no DODF de 13/12/2012 p 5.).

HELDER DE
ARAUJO BARROS

Assinado de forma digital por
HELDER DE ARAUJO BARROS
Dados: 2021.12.08 10:24:39 -03'00'

Pelo Distrito Federal:

HELDER DE ARAÚJO BARROS
Secretário-Geral da Procuradoria-Geral do
Distrito Federal

RODRIGO DO NASCIMENTO SANTOS
Representante legal

Pela Contratada:

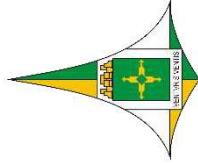
Testemunhas:

JORDANA
CAVALCANTE
BARROS:89579364168

Assinado de forma digital por
JORDANA CAVALCANTE
BARROS:89579364168
Dados: 2021.12.08 17:39:10
-03'00'

DIOGO
JATOBA
NUNES

Assinado de forma
digital por DIOGO
JATOBA NUNES
Dados: 2021.12.10
15:37:29 -03'00'



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria Geral
Subsecretaria-Geral de Tecnologia da Informação
Comissão Executora do Contrato para Prestação de Serviços nº 018/2018-PGDF



Referência: Contrato de Prestação de Serviços nº 18/2018 – PGDF

ADITIVO CONTRATUAL

REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
7.1. Considerações Gerais	7.1. Considerações Gerais A PGDF disponibilizará a infraestrutura, incluindo a instalação e a manutenção da rede de comunicação de dados visando assim prover os recursos necessários (Topologia, Hardware e Software) para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais a contratada será responsável pela administração, incluindo administração lógica sobre o produto inclusive o monitoramento diário do processamento de dados e rotinas da solução. Entende-se como serviço de suporte técnico personalizado as atividades especializadas realizadas pela CONTRATADA, executadas de forma continuada, conforme horário e local estabelecidos nos itens 10.1.2 e 10.1.3, visando atender ao usuário.	7.1. Considerações Gerais A PGDF disponibilizará a infraestrutura, incluindo a instalação e a manutenção da rede de comunicação de dados visando assim prover os recursos necessários (Topologia, Hardware e Software) para os ambientes de testes, treinamento, homologação e produção, isolados entre si, pelos quais a contratada será responsável pela administração, incluindo administração lógica sobre os equipamentos que hospedam o produto inclusive o monitoramento diário do processamento de dados e rotinas da solução. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela execução das atividades de suporte técnico e sustentação, objeto da contratação, com a finalidade de manter a solução em seu estado de funcionamento. As atividades no ambiente do sistema deverão contemplar, além de outras: a) A monitoração, por intermédio de ferramentas de monitoramento – NMS (<i>Network Management System - Zabbix, PRTG, Nagios, entre outras, a critério da contratada</i>), definindo itens a serem monitorados e os limiares para cada indicador; b) A análise do desempenho do Ambiente Operacional; c) A realização de atividades de planejamento do Ambiente Operacional; d) A execução de serviços de atualização de <i>software</i> do Ambiente Operacional especificamente relacionado ao Servidor de Aplicação e ao Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados; e) A análise do Ambiente <i>Windows</i> através de métricas de desempenho garantindo continuidade do ambiente e sua escalabilidade;

		f) A análise do Ambiente <i>Linux</i> através de métricas (<i>SYSTAT</i>) garantindo a continuidade do ambiente e sua escalabilidade; g) A realização de análises nos Ambientes para identificação de falhas na administração e propondo as melhorias aplicáveis; h) A administração de Ambientes <i>Windows</i>: criação de usuários locais, controle e gestão de permissões de acesso locais, implantação de rotinas de manutenção (gerenciamento de processos, instalação de programas/utilitários, atualização de sistema operacional, agendamento de tarefas, análise de <i>Logs/Event Viewer</i>, configuração de rotação e arquivamento de <i>Logs</i> e configuração de <i>firewall</i> do <i>Windows</i>); i) A administração de Ambientes <i>Linux</i>: criação de usuários locais, controle e gestão de permissões de acesso locais, implantação de rotinas de manutenção (gerenciamento de processos, instalação de pacotes via gerenciador ou através de código fonte, atualização de sistema operacional, configuração do <i>OpenSSH</i>, agendamentos de tarefas via <i>Crontab</i>, análise de <i>Syslog</i>, configuração de <i>Logrotate</i>, utilização do <i>PAM (Pluggable Authentication Modules)</i> e configuração de <i>firewall (IPTABLES)</i> ou similar); j) A administração de <i>File Server Microsoft</i> com implementação de recursos adicionais, como <i>ACL's (Access Control List)</i>, <i>ABE (Access-Based Enumeration)</i>, <i>Shadow Copy</i> e cotas de disco; k) A análise do(s) <i>Log(s)</i> em caso de falhas do(s) servidor(es) virtual(is); l) A análise e a aplicação de mecanismos de segurança por meio do Sistema Operacional <i>Windows</i> como: habilitação de auditorias, armazenamento e retenção de <i>Logs</i>, desativação de serviços sem utilização, bloqueio de portas via <i>firewall</i> do <i>Windows</i>, alteração de portas de comunicação padrão, restrição de acesso a serviços somente a usuários habilitados; m) A análise e a aplicação de mecanismos de segurança por meio do Sistema Operacional <i>Linux</i> como: habilitação de auditorias, armazenamento e retenção de <i>Logs</i>, desativação de serviços sem utilização, bloqueio de portas via <i>firewall (IPTABLES)</i> ou similar), alteração de portas de comunicação padrão, restrição de acesso a serviços somente a usuários habilitados; n) A aplicação das atualizações de segurança recomendadas pelos fabricantes dos sistemas operacionais mantendo a estabilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados; o) A execução de cópias de segurança (<i>backup</i>) de dados do ambiente <i>Microsoft SQL Server</i>, garantindo que estes possam ser restaurados em caso de falhas no mesmo; p) A atuação em solicitações e alertas de incidentes, executando soluções de contorno propondo soluções definitivas; q) A compilação de <i>Kernel</i> e instalação de pacotes;
--	--	--

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://sophia-1.doc.com.br/verificacao/> e informe o código T025-5A40-5580-D40D

Assinado por 1 pessoa: R D D GO S A T T 025-5A40-5580-D40D



		r) A criação/configuração de diretórios e/ou pastas de rede; s) A elaboração de documentação do ambiente virtualizado (levantamento de consumo de memória, unidade de processamento, disco, etc.); t) O plano de capacidade do ambiente virtualizado; u) A elaboração de rotina(s) em arquivo(s) de lote para automação de tarefa(s)/administração do(s) servidor(es); v) A elaboração de rotina(s) em <i>Shell Script</i> para automação de tarefa(s); w) A elaboração de documentação sobre servidores virtualizados, serviços e ambientes de rede no qual os servidores estão inseridos, detalhando o funcionamento dos serviços e apresentando as topologias correspondentes; x) O gerenciamento de discos (dimensionamento, particionamento. <i>LVM (Logical Volume Manager)</i> e configuração); y) A implementação de serviço(s) para balanceamento de carga(s); z) A implementação do grupo de disponibilidade <i>Always On</i> no ambiente <i>Microsoft SQL Server</i>, após prévia disponibilização, por parte da PGDF, de infraestrutura, atualização do SGBD e disponibilização de licenças do SQL Server compatíveis. aa) A instalação, configuração e desativação de recursos de <i>software</i>; ab) A instalação, configuração e desativação e manutenção dos serviços <i>Microsoft Failover Clustering</i>; ac) A realização de atividades de administração dos sistemas operacionais <i>Microsoft Windows</i> e <i>Linux</i> remotamente. A CONTRATADA deverá prover acesso para servidores indicados pela CONTRATANTE às ferramentas de monitoramento do sistema que permitam efetuar a análise e o acompanhamento das aplicações. Os serviços de suporte, objeto da contratação, deverão garantir a disponibilidade mensal do sistema acima de 99,5% do tempo de uso da solução. A cada período de 12 (doze) meses de disponibilidade do sistema acima de 99,5% do tempo de uso da solução, a CONTRATADA poderá, justificadamente, utilizar fator redutor durante 01 (um) mês, desde que garantida a disponibilidade acima de 95% do tempo de uso da solução. Entende-se como serviço de suporte técnico personalizado as atividades especializadas realizadas pela CONTRATADA, executadas de forma continuada, conforme horário e local estabelecidos nos itens 10.2.1, 10.2.2 e 10.2.3, visando atender ao usuário.
--	--	---



REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
7.2. Especificações Técnicas Da Solução De TI	7.2. Especificações Técnicas Da Solução De TI 7.2.1 Serviço de Suporte Técnico de 1º nível (Presencial) Entende-se como Serviço de Suporte Técnico de 1º nível as atividades especializadas realizadas pela CONTRATADA, executadas de forma continuada, conforme horário e local estabelecidos nos itens 10.1.2 e 10.1.3. O Serviço de Suporte Técnico de 1º nível deverá ser executado mensalmente pela CONTRATADA. A PGDF ou CONTRATADA poderão demandar a execução de serviços em horários diferentes do padrão, nos casos em que a demanda advir de necessidade da PGDF e por esta requisitada. Serão considerados atendimentos em horários excepcionais os realizados aos sábados, a partir de aos finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local de execução do serviço) e nos dias úteis entre 19h01min e 07h59min do dia seguinte. A CONTRATADA deverá executar Serviço de Suporte Técnico de 1º nível ao SAJ, na sede da PGDF, na cidade de Brasília/DF, para execução das atividades elencadas no catálogo de serviços. Todos os chamados de 1º nível deverão ser registrados, detalhados e classificados de acordo com o catálogo de serviço no sistema interno de gerenciamento de atendimento indicado ou homologado pela CONTRATANTE. O catálogo de serviços terá sua versão inicial no Anexo I poderá ser atualizado de acordo com a necessidade de atendimento da CONTRATADA. A Medição do Serviço de Suporte Técnico de 1º nível se dará de acordo com a tabela abaixo:	7.2. Especificações Técnicas Da Solução De TI 7.2.1 Serviço de Suporte Técnico de 1º nível (Presencial ou Remoto) Entende-se como Serviço de Suporte Técnico de 1º nível as atividades especializadas realizadas pela CONTRATADA, executadas de forma continuada, conforme horário e local estabelecidos nos itens 10.2.1, 10.2.2 e 10.2.3. O Serviço de Suporte Técnico de 1º nível deverá ser executado mensalmente pela CONTRATADA. A PGDF ou CONTRATADA poderão demandar a execução de serviços em horários diferentes do padrão, presencial ou remoto, nos casos em que a demanda advir de necessidade da PGDF e por esta requisitada. Serão considerados atendimentos em horários excepcionais os realizados aos sábados, a partir de 18h01min, os domingos, feriados nacionais, feriados locais (local de execução do serviço) e nos dias úteis entre 22h01min e 07h59min do dia seguinte. A CONTRATADA deverá executar Serviço de Suporte Técnico de 1º nível ao SAJ, na sede da PGDF, na cidade de Brasília/DF, para execução das atividades elencadas no catálogo de serviços. Todos os chamados de 1º nível deverão ser registrados, detalhados e classificados de acordo com o catálogo de serviço no sistema interno de gerenciamento de atendimento indicado ou homologado pela CONTRATANTE. O catálogo de serviços terá sua versão inicial no Anexo I poderá a qualquer tempo ser atualizado de acordo com a necessidade de atendimento da CONTRATADA. A equipe técnica da Procuradoria-Geral do Distrito Federal, responsável pelo acompanhamento dos serviços de suporte técnico, poderá recategorizar os chamados registrados a qualquer tempo quando entender ser o caso. A Medição do Serviço de Suporte Técnico de 1º nível se dará de acordo com a tabela abaixo:

Complexidade	Tempo para atendimento
Chamados de complexidade muito baixa	Até 1 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade baixa	Até 2 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade média	Até 6 horas após o início do atendimento
Chamados de complexidade alta e complexidade muito alta	Até o número de horas planejado para conclusão da atividade em acordo.

Complexidade	Tempo para atendimento
Chamados de complexidade Muito Baixa	Até 1 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade Baixa	Até 2 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade Média	Até 6 horas após o início do atendimento
Chamados de complexidade Alta	Até o número de horas planejado para conclusão da atividade em acordo com a Procuradoria



REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
7.2.1.1 Medição do Serviço de Suporte Técnico de 1º nível	A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio do Boletim de Execução de Serviço – BES (relatório extraído do sistema de controle fornecido pela PGDF), que deverá ser elaborado mensalmente pela CONTRATADA e apresentado ao Gestor do Contrato designado pela PGDF para acompanhamento e fiscalização. Na anotação realizada no Boletim de Execução de Serviços – BES (relatório extraído do sistema de controle fornecido pela PGDF), a CONTRATADA deverá especificar os serviços executados no período e o respectivo tempo de execução. O faturamento dos serviços prestados pela CONTRATADA e consequente pagamento das faturas pela PGDF se darão em conformidade com o relatório apresentado no Boletim de Execução de Serviço – BES (relatório extraído do sistema de controle fornecido pela PGDF), entregue mensalmente, conforme Anexo II.	A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório Comprobatório que deverá ser elaborado mensalmente pela CONTRATADA e apresentado ao Gestor do Contrato designado pela PGDF para acompanhamento e fiscalização. Na anotação realizada no Relatório Comprobatório, a CONTRATADA deverá especificar, se assim couber, as seguintes informações: - Número do Chamado - Descrição - Data/hora Abertura - Complexidade - Data/hora primeiro contato - Data/hora Prazo Atendimento N1 - Data/hora Encerramento Atendimento N1 - Tempo para realizar a SLA - Total de Pausas - Tempo Total = SLA + Pausa - Duração Total do Atendimento N1 - Tempo Restante - Tempo Total Extrapolado - Situação atual do chamado - Status da ANS N1 O faturamento dos serviços prestados pela CONTRATADA e consequente pagamento das faturas pela PGDF se darão em conformidade com o Relatório Comprobatório apresentado.
7.2.1.3 Documentação Comprobatória	7.2.1.3 Documentação Comprobatória A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (Décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório de atendimento em 1º nível (Boletim de Execução de Serviço – BES) contendo todos os chamados do período, assim como os percentuais de atendimento no prazo. Mensalmente a CONTRATANTE deverá realizar o questionário de avaliação da qualidade da prestação do serviço preenchido pela área de atendimento de chamados de 1º nível conforme item 7.2.1.2 deste Projeto Básico. O qual será encaminhado ao Gestor do contrato designado pela PGDF para avaliação e realização de pagamento da fatura.	7.2.1.3 Documentação Comprobatória A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, até o 10º (Décimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatório de atendimento em 1º nível (Relatório Comprobatório) contendo todos os chamados do período, assim como os percentuais de atendimento no prazo, conforme consta no item 7.2.1.1. Mensalmente a CONTRATANTE deverá realizar o questionário de avaliação da qualidade da prestação do serviço preenchido pela área de atendimento de chamados de 1º nível conforme item 7.2.1.2 deste Projeto Básico. O qual será encaminhado ao Gestor do contrato designado pela PGDF para avaliação e realização de pagamento da fatura.



REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
7.3 Medição do serviço de suporte técnico personalizado	7.3 Medição do serviço de suporte técnico personalizado A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio do Boletim de Execução de Serviço – BES (relatório extraído de sistema de controle fornecido pela PGDF), que deverá ser elaborado mensalmente pela CONTRATADA e fiscalizado pela PGDF. Na anotação realizada no Boletim de Execução de Serviços – BES (relatório extraído de sistema de controle fornecido pela PGDF), a CONTRATADA deverá especificar os serviços executados no período e o respectivo tempo de execução. O faturamento da prestação dos serviços pela CONTRATADA e consequente pagamento das faturas pela PGDF se darão em conformidade com o apresentado no Boletim de Execução de Serviço – BES (relatório extraído de sistema de controle fornecido pela PGDF), entregue mensalmente.	7.3 Medição do serviço de suporte técnico personalizado O presente subitem tornar-se-á nulo em razão de redundância com o subitem 7.2.1.1.1, inexistindo no contrato o suporte técnico personalizado.

REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
10.2 Rotinas de Execução	10.2 Rotinas de Execução 10.2.1 Prazos Os prazos serão computados da seguinte forma: Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá na abertura do horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do horário padrão do último dia útil do prazo. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 11 (onze) horas úteis. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:	10.2 Rotinas de Execução 10.2.1 Prazos Os prazos serão computados da seguinte forma: Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá na abertura do horário padrão do primeiro dia útil subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do horário padrão do último dia útil do prazo. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia útil equivale a 11 (onze) horas úteis. Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro minuto do dia subsequente à data da abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

	Para efeito do cômputo dos prazos, 1 (um) dia corrido equivale a 24 (vinte e quatro) horas corridas. Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma: Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. 10.2.2. Horários Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 19h00min, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Projeto Básico. Serão considerados como excepcionais os horários compreendidos aos sábados, a partir de 18h01min, domingos e feriados nacionais ou estaduais, desde que observados pelo Poder Judiciário, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 19h01min às 7h59min do dia seguinte. Os serviços de atualização de versões ou manutenções que possam paralisar o uso do sistema, deverão ser executadas preferencialmente entre 00h01min e 06h, de segunda a quinta-feira, com prévia anuência da equipe técnica da Procuradoria-Geral do Distrito Federal. Os casos excepcionais para a realização de serviços de atualização de versões ou manutenções que possam paralisar o uso do sistema poderão ser tratados antecipadamente entre a Contratante de Contratada para avençar os melhores períodos de execução exigindo-se, neste caso, prévia anuência da Contratante.
--	--

	Quando a abertura do chamado ocorrer em dia útil, no horário padrão, a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. Quando a abertura do chamado ocorrer em horário excepcional, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo. 10.2.2. Horários Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário padrão compreendido das 8h00min às 19h00min e aos sábados de 8h00min às 18h00min, horário de Brasília/DF, excetuando-se os casos expressamente previstos neste Projeto Básico. Serão considerados como excepcionais os horários compreendidos aos sábados, a partir de 18h01min, domingos e feriados nacionais ou estaduais, desde que observados pelo Poder Judiciário, bem como, nos demais dias, o horário compreendido entre as 19h01min às 7h59min do dia seguinte. Os serviços de atualização de versões ou manutenções que possam paralisar o uso do sistema, deverão ser executadas preferencialmente entre 00h01min e 06h, de segunda a quinta-feira, com prévia anuência da equipe técnica da Procuradoria-Geral do Distrito Federal. Os casos excepcionais para a realização de serviços de atualização de versões ou manutenções que possam paralisar o uso do sistema poderão ser tratados antecipadamente entre a Contratante de Contratada para avençar os melhores períodos de execução exigindo-se, neste caso, prévia anuência da Contratante.
--	---

REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL
10.2.3. Local de execução dos serviços	10.2.3. Local de execução dos serviços Suporte Técnico: Emissor: PGDF / Empresa contratada. Destinatário: PGDF / Empresa contratada. Forma de Comunicação: Página web, e-mail, portal de atendimento GLPI ou telefone com custo de ligação local. Periodicidade: Tempo integral (24 horas por dia x 7 dias por semana).

	NOVA REDAÇÃO
10.2.3. Local de execução dos serviços	10.2.3. Local de execução dos serviços Suporte Técnico: Emissor: PGDF / Empresa contratada. Destinatário: PGDF / Empresa contratada. Forma de Comunicação: Página web, e-mail, sistemas de atendimento, telefone com custo de ligação local. Periodicidade: Tempo integral (24 horas por dia x 7 dias por semana).



REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
Item 11 - Tabela de "Critério de Aceitação - Métrica e Periodicidade"	Métrica 7	Métrica 7
	Indicador de Qualidade	Disponibilidade da Solução
	Mínimo aceitável	99,5% do tempo de uso da solução
	Métrica	Porcentual do tempo em que os usuários da PGDF ficaram impossibilitados de utilizar o sistema no caso de total inoperância de seus módulos e funcionalidades conforme Relatório Técnico extraído em ferramenta tecnológica de monitoração do sistema fornecida pela CONTRATADA e previamente homologada pela CONTRATANTE. O Relatório Técnico será avaliado em relação a quantidade de chamados de severidade 0 e demais medições realizadas pela equipe técnica da PGDF.
	Ferramentas	Sistema de chamados de segundo nível
	Periodicidade Aferição	Mensal
	Para a avaliação da Métrica 7 do Indicador de Qualidade deverá ser garantido o fator redutor a cada 12 (doze) meses, conforme estabelecido no subitem 7.1 (Considerações Gerais).	

REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO
Item 11.1 - Tabela "Procedimento para Aplicação de Sanções"	9	9
	Disponibilidade do sistema menor que 90% do horário de funcionamento da CONTRATADA	Disponibilidade no sistema menor que 99,5% do horário padrão definido na Métrica 7 dos Critérios de Aceitação
	Glosa de 1% do total da fatura do mês correspondente ao serviço de Garantia de Evolução Tecnológica, Funcional e Corretiva	Glosa de 1% do total da fatura do mês correspondente ao serviço de Garantia de Evolução Tecnológica, Funcional e Corretiva
	R\$	R\$
	Para a avaliação da Métrica 7 do Indicador de Qualidade deverá ser garantido o fator redutor a cada 12 (doze) meses, conforme estabelecido no subitem 7.1 (Considerações Gerais).	



REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO								
Inclusão do subitem 7.2.2.2.1 - que estabelece critérios para aceitação de chamados por parte da Contratada no ambiente da Contratante	No texto original da contratação não há menção aos critérios de aceite e solução de chamados da Contratada no ambiente da Contratada.	7.2.2.2.1. Da abertura de chamados por parte da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE Na ocorrência de incidente(s), a CONTRATADA realizará a abertura de chamado(s) técnico(s) no Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado pela CONTRATANTE, onde cada registro deverá conter a descrição do incidente, o(s) elemento(s) envolvido(s) e demais artefatos (documentos, logs, registros, entre outros) necessários para a compreensão e execução do mesmo por intermédio da equipe técnica da Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF; Caso necessário, a CONTRATANTE pode exigir a complementação de informações para entendimento e realização do chamado, desta forma, a CONTRATADA será comunicada no Sistema de Gerenciamento de Serviços a respeito da imprescindibilidade de acrescentar tais esclarecimentos no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis; A CONTRATANTE se reserva o direito de encerrar o(s) chamado(s) técnico(s) com informação(ões) incompleta(s) e/ou incompreensível(is), cabendo a CONTRATADA a abertura de novo(s) chamado(s) técnico(s) com o(s) esclarecimento(s) requerido(s).								
REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO								
Inclusão do Id 13 na tabela Procedimento para Aplicação de Sanções	No texto original da contratação não há menção à aplicação de sanções por não atendimento aos chamados de Orientação.	<table><tr><th>Id</th><th>Evento</th><th>Ocorrência</th><th>Valor</th></tr><tr><td>13</td><td>Percentual menor que 90% dos Chamados de Orientação constantes no subitem 7.2.2.2.1 resolvidos no prazo</td><td>Glosa de 0,5% sobre o total da fatura do mês, correspondente ao serviço Garantia de Evolução Tecnológica Funcional e Sustentação.</td><td>R\$</td></tr></table>	Id	Evento	Ocorrência	Valor	13	Percentual menor que 90% dos Chamados de Orientação constantes no subitem 7.2.2.2.1 resolvidos no prazo	Glosa de 0,5% sobre o total da fatura do mês, correspondente ao serviço Garantia de Evolução Tecnológica Funcional e Sustentação.	R\$
Id	Evento	Ocorrência	Valor							
13	Percentual menor que 90% dos Chamados de Orientação constantes no subitem 7.2.2.2.1 resolvidos no prazo	Glosa de 0,5% sobre o total da fatura do mês, correspondente ao serviço Garantia de Evolução Tecnológica Funcional e Sustentação.	R\$							
REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO								
Anexo I do Projeto Básico: Catálogo de Serviços do Suporte Técnico	Com a avaliação contínua dos fiscais técnicos do Contrato de Prestação de Serviços nº 18/2018, observou-se a necessidade de atualização do Catálogo de Serviços do Suporte Técnico de 1º Nível, previsto inicial no Anexo I do Projeto Básico.	O Anexo I do Projeto Básico (Catálogo de Serviços do Suporte Técnico de 1º Nível: Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições pra Nível de Severidade Zero e Um) <i>passa a vigorar conforme teor do documento Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18 (63688435).</i>								

Assinado por 1 pessoa: RODRIGO SANTOS

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://sistema.doc.com.br/verificacao/> e informe o código 1025-5AJ-0-5380-D-400



de 1º Nível: Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições pra Nível de Severidade Zero e Um		
--	--	--

REFERÊNCIA NO PROJETO BÁSICO	REDAÇÃO ORIGINAL	NOVA REDAÇÃO PACTUADA COM A CONTRATADA
Anexo IV do Projeto Básico: Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições para Nível de Severidade Zero e Um	Após avaliações dos integrantes técnicos da Comissão Executora quanto ao teor original do Anexo IV do Projeto Básico, observou-se a necessidade de adequações de alguns serviços constantes no documento que apresenta a Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições para Nível de Severidade Zero e Um.	O Anexo IV do Projeto Básico (Relação dos Sistemas e das Funcionalidades Críticas e Condições para Nível de Severidade Zero e Um) <i>passa a vigorar conforme teor do documento Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18 (71225174)</i> ;





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Subsecretaria Geral de Tecnologia da Informação
 Comissão Executiva do Contrato para Prestação de Serviços nº 018/2018-PGDF

Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18

ANEXO I

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
(Serviço de Suporte Técnico de 1º nível)

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) tem como finalidade identificar os serviços prestados pela CONTRATADA, evitando que a Procuradoria Geral do Distrito Federal (PGDF) desconheça algum serviço que possa fornecer informações gerenciais e/ ou estratégicas para o negócio. Para cada serviço do CSTI foram determinadas algumas características como: tipo de serviço, categoria do serviço, serviço e complexidade.

Complexidade	Tempo para atendimento
Chamados de complexidade Muito Baixa	Até 1 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade Baixa	Até 2 hora após o início do atendimento
Chamados de complexidade Média	Até 6 horas após o início do atendimento
Chamados de complexidade Alta	Até o número de horas planejado para conclusão da atividade em acordo com a Procuradoria

Tipo de Serviço	Categoria do Serviço	Serviço	Complexidade
Requisição de serviço	Configuração	Afastamento	baixa
		Ajuste de nomenclatura de Chefias	muito baixa
		Ajuste de nomenclatura de Filas de Trabalho	muito baixa
		Alterar lotação de usuários cadastrados	baixa
		Cadastro de Assuntos	baixa
		Cadastro de Assuntos Integração	alta
		Cadastro de Brasões	baixa
		Cadastro de Categorias de Bens	muito baixa
		Cadastro de Informações Adicionais	muito baixa
		Cadastro de Modelos	média
		Cadastro de Órgãos Judiciais	média
		Cadastro de Orientações Jurídicas Estratégicas	muito baixa
		Cadastro de pessoa	muito baixa
		Cadastro de Súmulas Administrativas	muito baixa
		Cadastro de usuário	baixa
		Exclusão de Usuário (fora de uso)	muito baixa
		Reiniciar senha de usuário	muito baixa
	Extração Relatório *via sistema SAJ Procuradorias	Demais relatórios SAJ- Via Sistema	baixa
		Distribuição de pendências	baixa
		Distribuição de processos	baixa
		Intimações	baixa
		Litispendência	baixa
		Peças Elaboradas	baixa
		Processos judiciais	baixa
		Processos por área	baixa
		Processos por assuntos	baixa
		Processos por chefia	baixa
		Processos por órgão judicial	baixa
		Processos por Procurador	baixa
		Processos por Tipo de Ação	baixa
	Novo Acesso	Instalação da aplicação	muito baixa

Assinado por 1 pessoa: RODRIGO SANTOS
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://sofplan.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código F025-5A40-5380-D48D



Incidente

Orientação sobre a utilização do sistema

*Tirar dúvidas e orientar o usuário quanto a utilização do sistema

Ajuizamento	média
Andamentos internos	baixa
Anexos	baixa
Anotações na pasta digital	baixa
Assinatura eletrônica	média
Busca de documentos e modelos	baixa
Cadastro de pessoa	baixa
Cadastro de protesto	baixa
Cadastro de processos judiciais	baixa
Carga	baixa
Configuração de afastamento	baixa
Consulta de CDAs	baixa
Consulta de processos	baixa
Digitalização	baixa
Distribuição	média
Distribuição automática	média
Distribuição de pendências	média
Distribuição de processos	média
Distribuição provisória	média
Documentos	baixa
Editor de texto	média
Emissão de documentos	baixa
Encaminhamento de processos	média
Encerramento de pendências	média
Equilíbrio de pesos	média
Execução fiscal	alta
Finalização de documentos	média
Fluxo de documentos	média
Fluxo de trabalho	média
Gerenciador de arquivos	baixa
Inclusão de documentos	baixa
Intimações	média
Kit de ajuizamento	média
Litispendência	média
Modelos	média
Movimentações	média
Pasta digital	média
Pasta integrada	média
Pendências	média
Petição inicial	média
Peticionamento	média
Peticionamento eletrônico	média
Processos judiciais	média
Situações de processos	baixa
Treinamento	média
Workflow	média
Ajuizamento	alta
Andamentos internos	média
Anexos	média
Anotações na pasta digital	baixa
Assinatura eletrônica	alta
Busca de documentos e modelos	baixa
Cadastro de pessoa	baixa

Coleta de erro/falha

*Coletar subsídios necessários para abertura de chamado N2, aqui inclui prints, vídeos, tentativa de reprodução do erro/falha em ambiente de testes e coletas de logs.

Assinado por: RÔDRIGO SANTOS

Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://sofplan.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código F025-5A40-5380-D48D

Cadastro de processo	média
Cadastro de processos judiciais	média
Carga	média
Configuração de afastamento	média
Consulta de CDAs	alta
Consulta de processos	média
Digitalização	baixa
Distribuição	média
Distribuição automática	média
Distribuição de pendências	média
Distribuição de processos	média
Distribuição provisória	média
Documentos	média
Editor de texto	média
Emissão de documentos	alta
Encaminhamento de processos	média
Encerramento de pendências	média
Equilíbrio de pesos	média
Execução fiscal	média
Finalização de documentos	alta
Fluxo de documentos	média
Fluxo de trabalho	média
Gerenciador de arquivos	baixa
Inclusão de documentos	baixa
Intimações	alta
Kit de ajuizamento	alta
Litispendência	média
Modelos	média
Movimentações	alta
Pasta digital	média
Pasta integrada	média
Pendências	alta
Petição inicial	alta
Peticionamento	média
Peticionamento eletrônico	alta
Processos judiciais	média
Situações de processos	baixa
Workflow	média

OELISON SOUSA DE FARIAS

Gestor do Contrato

LORENZA D'ONOFRIO CARNEIRO

Fiscal Requisitante/Técnico

DIEGO CESAR BESSA

Fiscal Técnico

DOUGLAS RAFAEL MORAIS KOLLAR

Fiscal Técnico - Substituto



Gestor(a) do Contrato, em 24/06/2021, às 14:41, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO CESAR BESSA - Matr.0224746-1, Fiscal Técnico(a) do Contrato**, em 24/06/2021, às 14:42, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LORENZA D'ONOFRIO CARNEIRO - Matr.0221656-6, Fiscal Técnico(a) e Requisitante do Contrato**, em 24/06/2021, às 17:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA MELO SOUSA LISBOA - Matr. 240583-0, Fiscal Administrativo(a)**, em 25/06/2021, às 10:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DOUGLAS RAFAEL MORAIS KOLLAR - Matr.0226096-4, Fiscal Técnico(a) do Contrato-Substituto(a)**, em 25/06/2021, às 15:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **63688435** código CRC= **88A5907A**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM, Bloco I, Ed. Sede - Asa Norte, Brasília - DF - CEP 70620-000 - DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
PROCURADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Subsecretaria Geral de Tecnologia da Informação
 Comissão Executiva do Contrato para Prestação de Serviços nº 018/2018-PGDF

Proposta - PGDF/SEGER/SUTIC/CE-SAJ-18

ANEXO IV

RELAÇÃO DOS SISTEMAS E DAS FUNCIONALIDADES CRÍTICAS E CONDIÇÕES PARA NÍVEL DE SEVERIDADE ZERO E UM

1) Nos casos em que todos os usuários da PGDF fiquem impossibilitados de efetuar *login* ou no caso de total inoperância de seus módulos e funcionalidades, independente de versão do Sistema, são considerados como SEVERIDADE ZERO.

2) Para as ações elencadas abaixo serão consideradas como nível de SEVERIDADE UM as que atenderem as seguintes condições:

2.1) Erro ou falha que impossibilite a operação de todos os processos e/ou documentos, segundo os critérios apresentados na Tabela de Funcionalidades Críticas do item abaixo.

3) Relação de funcionalidades críticas do sistema e condições para nível de SEVERIDADE UM:

Funcionalidade	Critério
Cadastro de Processos	Impossibilidade de cadastro de processos, incidentes ou recursos, incluindo os processos com distribuição excepcional
Digitalização	Impossibilidade de inclusão/exclusão de páginas nas pastas digitais
Revisão	Impossibilidade de registrar a revisão do cadastramento de processos
Validação	Impossibilidade de registrar a validação de processos
Distribuição/Redistribuição de Processos	Impossibilidade de distribuição e/ou a redistribuição de processos
Lançamento de movimentações via cadastro de processos	Impossibilidade de lançamento de movimentações nos processos ou ainda não geração de pendências aos procuradores quando configurada no tipo de movimentação.
Produção de documentos via Editor	Impossibilidade de geração de documentos através do Editor de Textos integrado.
Consulta de processos	Impossibilidade de consulta aos dados processuais
Workflow	Impossibilidade de acesso as pendências
Encaminhamento entre chefias	Impossibilidade de realizar o encaminhamento de processos entre chefias
Busca de Autos	Impossibilidade de realizar a solicitação de autos. Impossibilidade de realizar a consulta de autos solicitados. Impossibilidade de registrar a indisponibilidade. Impossibilidade de realizar a remessa dos autos aos procuradores solicitantes
Recebimento de Citação Eletrônica	Impossibilidade de receber citações eletrônicas dos processos eletrônicos do TJ
Recebimento de Intimação Eletrônica	Impossibilidade de receber intimações eletrônicas dos processos eletrônicos do TJ
Consulta dados do processo judicial	Impossibilidade de realizar a consulta dos dados do processo judicial.
Protesto de CDA	Impossibilidade de realizar o protesto de CDA por meio de integração com o IEPTB.
Integração com Empresa de Publicações	Impossibilidade de recebimento de publicações enviadas pela empresa contratada
Classificação de Publicações	Impossibilidade de realizar a classificação das publicações (lançamento das movimentações, cadastramento de incidente, descarte)
Geração de processos a partir de CDAs	Impossibilidade de realizar a geração de processos a partir de CDAs
Busca de Autos	Impossibilidade de realizar a solicitação de autos. Impossibilidade de realizar a consulta de autos solicitados. Impossibilidade de registrar a indisponibilidade. Impossibilidade de realizar a remessa dos autos aos procuradores solicitantes
Recebimento do Protocolo Eletrônico	Impossibilidade de realizar o protocolo eletrônico de documentos em processos eletrônicos.

Assinado por 1 pessoa: RODRIGO SANTOS
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://sistplan.1doc.com.br/verificacao/ e informe o código F025-5A40-5380-D48D



Ajuizamento de Iniciais	Impossibilidade de realizar o ajuizamento de processos.
Peticionamento de Intermediárias	Impossibilidade de realizar o peticionamento eletrônico de ações intermediárias.
Ajuizamento eletrônico de Execuções Fiscais	Impossibilidade de realizar o ajuizamento eletrônico de execuções fiscais nas comarcas onde o TJDFT já tiver disponibilizado esta funcionalidade

4) Relação de funcionalidades críticas do sistema e condições para **subcategoria da SEVERIDADE UM**:

Funcionalidade	Critério
Acesso Remoto	Impossibilidade de realizar o acesso remoto ao sistema.
Assinatura digital de documentos	Impossibilidade de assinar digitalmente documentos, em todas as possibilidades disponíveis no sistema onde a operação pode ser realizada. Observação: Impossibilidade total de assinar digitalmente os documentos utilizados no peticionamento ou ajuizamento eletrônico.
Assinatura digital das CDAs	Impossibilidade de realizar a assinatura digital das CDAs a serem ajuizadas.
Assinatura Digital das Petições Iniciais em Execução Fiscais	Impossibilidade de realizar a assinatura digital de execuções nas comarcas onde o TJDFT já tiver disponibilizado esta funcionalidade.
Pasta Digital	Impossibilidade de visualização da pasta digital de processo.

4.1.) A Subcategoria da Severidade 1 deverá ser atendida pela Contratada com as mesmas regras de tempo e responsabilidades inerentes à Severidade 0.

4.2.) Aplicam-se Subcategoria da Severidade 1 os termos da mesma métrica (Métrica 3) para aplicação de sanções de Severidade 0 constantes no Projeto Básico de contratação e aditivos contratuais.

4.3.) As funcionalidades constantes na Subcategoria da Severidade 1 poderão ser reavaliadas a cada 02 (dois) meses em comum acordo entre a Contratante e a Contratada com formalização por meio de Apostilamento Contratual.

OELISON SOUSA DE FARIAS

Gestor do Contrato

LORENZA D'ONOFRIO CARNEIRO

Fiscal Requisitante/Técnico

DIEGO CESAR BESSA

Fiscal Técnico

RAUL CARVALHO DE SOUZA

Fiscal Técnico



Documento assinado eletronicamente por **LORENZA D'ONOFRIO CARNEIRO - Matr.0221656-6, Fiscal Técnico(a) e Requisitante do Contrato**, em 06/10/2021, às 10:00, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **OELISON SOUSA DE FARIAS - Matr.0223896-9, Gestor(a) do Contrato**, em 06/10/2021, às 13:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RAUL CARVALHO DE SOUZA - Matr.0224030-0, Fiscal Técnico(a) do Contrato**, em 06/10/2021, às 13:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO CESAR BESSA - Matr.0224746-1, Fiscal Técnico(a) do Contrato**, em 06/10/2021, às 21:24, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **71225174** código CRC= **5BDFC302**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM, Bloco I, Ed. Sede - Asa Norte, Brasília - DF - CEP 70620-000 - DF

00020-00031640/2020-49

Doc. SEI/GDF 71225174



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: F025-5A40-5380-D48D

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



RODRIGO SANTOS (CPF 264.XXX.XXX-70) em 08/12/2021 08:12:37 (GMT-03:00)

Papel: Representante legal

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://softplan.1doc.com.br/verificacao/F025-5A40-5380-D48D>