ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - AVC

AQSETIN2019015 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para atendimento da demanda descrita no Documento de Oficialização da Demanda, é necessária a aquisição de uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) capaz de prover os seguintes serviços:

- Serviços de suporte continuado aos sistemas de informática instalados e em execução em ambiente de produção do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, objetivando mantê-los em operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários;
- Serviço de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas;
- Serviços de execução ou de orientação à execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes nos Sistemas de Informação do TJCE, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;
- Serviço de Suporte Técnico Continuado especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu perfeito funcionamento, apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do TJCE possa registrar e classificar os chamados dos usuários dos sistemas e realizar atendimento de terceiro nível dos incidentes, dentre outros.

Demais características da STIC:

- Os serviços deverão estar disponíveis nas dependências do TJCE, (na sede do Tribunal de Justiça e no Fórum Clóvis Beviláqua), em dias de expediente forense, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas.
- A STIC deverá prover serviços nas seguintes áreas:
    - Suporte a Sistemas de Informação;

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Aprimorar o Atendimento de TIC	Apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento	Gerência de Sistemas
Prover com qualidade, soluções de TIC	Manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas	Gerência de sistemas

2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Requisitos Temporais	A solução deverá estar disponibilizada e em completo funcionamento em 2019.
Requisitos de Segurança	A solução de TI deve respeitar todas as Normas e Políticas de Segurança vigentes do TJCE.
Requisitos de Manutenção	Os serviços realizados serão garantidos por no mínimo 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data de sua realização.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
Descrição	Execução dos serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), utilizando o quadro atual de servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).
Fornecedor	TJCE

Solução 2 – Ampliação do quadro de servidores efetivos com absorção das atividades	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
Descrição	Ampliação do quadro funcional com novos servidores para a área de tecnologia da informação que prestarão os serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível).
Fornecedor	TJCE

Solução 3 – Serviço de Suporte Técnico Continuado de 3° Nível em Sistemas			
Entidade	TJCE, empresas de mercado		
Descrição	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste documento, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis de acordo com as possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).		
Fornecedor	IVIA, CTIS, ITEGRA	**Valor**	**R$ 4.476.320,64**

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Quadro-resumo da aplicabilidade dos requisitos elencados no art. 14, II, alíneas “a” a “f”, da Resolução N° 182 do CNJ, para cada uma das alternativas relacionadas no item 3.

Requisito	ID da Solução	Sim	Não	N/A
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1, 2, 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1, 2, 3			X
A Solução é um software livre ou software público?	1, 2, 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	1, 2, 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1, 2, 3	X		
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	1, 2, 3	X		

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. Identificação

Solução 3 - Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos continuados de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste documento, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis conforme possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

5.2. Justificativa

5.2.1. O TJCE celebrou o Contrato Nº 28/2017 para prestação dos serviços de Suporte Técnico a Sistemas de Informação, contemplando todos os níveis de atendimento a usuários de Sistemas da Informação, como por exemplo, atendimentos remotos através de telefone, atendimentos presenciais e atendimentos de nível técnico avançado. Atualmente são atendidos cerca de 7.350 chamados por ano para suportar os diversos sistemas judiciais e administrativos do TJCE. O Contrato terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo Nº 8512435-04.2019.8.06.0000.

5.2.2. A Área Requisitante necessita da continuidade da execução de serviços de suporte técnico de 3° nível (Suporte Técnico Avançado) em Sistemas de Informação, com o objetivo manter resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e, como consequência, o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5.2.3. Haverá necessidade de prever acréscimo de aproximadamente 37,50% na quantidade de tarefas executadas em virtude do crescimento contínuo das demandas, bem como o incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e 16,18% de usuários, que gerou incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas no período de 24 meses de vigência do Contrato Nº 28/2017, observando ainda, que já houve aumento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 28/2017 celebrado em setembro de 2018.

5.2.4. O cenário considerando a absorção da demanda sem contratação de mão de obra ou serviço de fornecedores, foi avaliado mas constatado como inviável por falta de disponibilidade de mão de obra interna, uma carência dentro da área de TI do TJCE, carência de profissionais em quantidade suficiente para atender a carga de demandas. Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:

5.2.4.1. Incapacidade de remanejamento de servidores para esta solução pois todo o quadro atual já se encontra alocado em outras atividades;

5.2.4.2. Falta de perspectiva de novas vagas para servidores da área de tecnologia da informação proporcionais à demanda de suporte aos sistemas do TJCE.

5.2.5. A ampliação do quadro efetivo da SETIN para execução das atividades se torna inviável em função da impossibilidade de aumento do custeio de pessoal e a não previsão de concurso público.

5.2.6. A solução encontrada durante a realização dos estudos preliminares foi a execução de serviços de suporte técnico de 3° nível em sistemas, mensurados através de métricas que possibilitem a remuneração dos fornecedores, com base no alcance de resultados e dos índices mínimos de qualidade, atendendo assim o que orienta o Tribunal de Contas da União na Súmula n° 269.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

6.1. Serviço de Suporte de 3° Nível em Sistemas

6.1.1. Forma de Execução do Serviço

6.1.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços, distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos necessários.

6.1.1.2. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento

das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento descrito em Ordens de Serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função dos serviços efetivamente prestados confrontados com o cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos.

6.1.1.3. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CONTRATANTE, bem como de atendimentos realizado sob demanda.

6.1.1.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados aos gestores do contrato.

6.1.1.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de manutenção e configuração de equipamentos e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

6.1.1.6. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.1.1.7. Os recursos humanos disponibilizados para prestação dos serviços poderão ser compartilhados pela CONTRATADA para execução simultânea de outros contratos, porém tal compartilhamento não poderá ser realizado quando seus colaboradores estiverem prestando os serviços nas dependências do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos humanos necessários para prestação dos serviços sejam alocados durante todo o período e com os perfis definidos nas Ordens de Serviço.

6.1.2. Do local e horário da prestação dos serviços

6.1.2.1. O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA.

6.1.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis nas dependências do CONTRATANTE, (na sede do Tribunal de Justiça e no Fórum Clóvis Beviláqua), durante o horário padrão estabelecido em dias de expediente forense, das 08 às 18 horas.

6.1.2.3. Não haverá expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais, durante o recesso natalino compreendido entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, bem como nas datas determinadas pela Presidência do Tribunal de Justiça, formalizadas através de portaria publicada no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme item 6.1.2.2, os serviços somente deverão estar disponíveis em dias de expediente forense.

6.1.2.4. Será considerado como horário excepcional os finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local onde os serviços foram executados) e os dias úteis entre 18h01min e 07h59min do dia seguinte.

6.1.2.5. O CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços em horários diferentes do horário padrão através da emissão de Ordem de Serviço Extra, contendo o detalhamento necessário, incluindo o horário para prestação dos serviços.

6.1.2.5.1. As Ordens e Serviço Extra serão explicitamente autorizadas pelo CONTRATANTE e emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência.

6.1.2.5.2. As Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional serão demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX.

6.1.2.5.2.1. De comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, as Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional poderão ser demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

6.1.2.6. Caso ocorra a interrupção dos serviços por períodos inferiores a duas horas no decorrer da execução diária de uma tarefa demandada através de Ordem de Serviço Padrão, será facultado ao gestor da unidade onde o serviço for prestado autorizar a CONTRATADA complementar a execução das Unidades de Serviço, prevista para execução no dia, em horário diverso do definido no item 6.1.2.2. Nesse caso as Unidades de Serviço devem ser executadas no mesmo dia em que ocorreu a interrupção, portanto não haverá emissão de Ordem de Serviço Extra.

6.1.2.7. A CONTRATADA poderá solicitar a emissão de Ordem de Serviço Extra, em horário diferente do horário padrão, visando complementar o quantitativo mensal previsto para execução dos serviços, considerando

fatores supervenientes que impediram a execução completa da tarefa durante o expediente forense. A Ordem de Serviço Extra complementar deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Nesse caso os serviços serão demandados utilizando as Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

6.2. Da Forma de Medição dos Serviços

6.2.1. Para a prestação dos Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível em sistemas, as medições serão realizadas mensalmente, em função das Unidades de Referência denominadas UST (Unidade de Serviço Técnico) considerando o nível de complexidade e horário de prestação dos serviços: SCA (Serviço de Complexidade Alta), SCB (Serviço de Complexidade Baixa), SCA-EX (Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional) e SCB-EX (Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional).

6.2.2. As diferenças entre as complexidades são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, conforme item 6.7, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no item 6.6.

6.2.3. A CONTRATADA deverá alocar os recursos humanos necessários para atender cada tarefa considerando a complexidade, grupo de atividades, e a quantidade de USTs diárias previstas para execução dos serviços. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser cadastrados previamente na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. No momento da prestação dos serviços os colaboradores devem ser associados na ferramenta à tarefa que executarão para registro de suas atividades, a fim de cumprir a Ordem de Serviço.

6.2.4. O controle da quantidade de USTs executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, para cada tarefa demandada na Ordem de Serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa.

6.2.4.1. No caso de falha ou indisponibilidade da Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços acompanhada de declaração do gestor da unidade do TJCE onde o serviço for prestado para fins de evidência da execução do serviço.

6.2.4.2. Caso ocorra falha no registro da requisição de serviço por parte da CONTRATADA, será facultado ao Departamento de Sistemas do TJCE emitir declaração para fins de evidência da execução do serviço, cabendo à CONTRATADA apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços.

6.2.5. Ao final de cada mês, a medição será realizada de acordo com o somatório das

USTs consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

6.2.6. Devido ao fato da prestação destas atividades ser realizada de forma presencial, essas devem ser pausadas nos momentos em que as mesmas não estiverem sendo executadas.

6.2.7. O valor mensal total referente aos serviços prestados será a base sobre a qual serão aplicados os índices de atendimento aos Indicadores de Nível Mínimo de serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

6.2.8. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses, de USTs de Complexidade Baixa e Complexidade Alta.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	2.288	27.456
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	1.584	19.008

6.2.9. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa foram estimados tomando por base 176h (cento e setenta e seis horas) mensais de prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 8h (oito horas) diárias de prestação de serviço para cada unidade de tarefa. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 6.2. O quantitativo de UST´s não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

6.2.10. Mensalmente, a CONTRATADA fará o ajuste no Relatório Gerencial de Serviços, excluindo as Unidades de Serviço Técnico que extrapolarem a quantidade diária definida nas Ordens de Serviço para cada tarefa de rotina.

6.2.11. Os quantitativos estimados, para cada tarefa, estão indicados na Tabela abaixo:

ESTIMATIVA MENSAL DE USTs			
Tarefa	**Quantidade Mensal de Tarefas**	**Quantidade Mensal de USTs por Tarefa**	**Quantidade Total de USTs**
SCB de Suporte Sistemas de Informação	13	176	2.288
Quantidade Mensal Total de UST-SCBs			**2.288**

SCA de Suporte Sistemas de Informação	9	176	1.584
Quantidade Mensal Total de UST-SCA			**1.584**

6.2.12. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses dos serviços executados em horário excepcional, de USTs de Complexidade Baixa Horário Excepcional e Complexidade Alta Horário Excepcional.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX	10	120
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX	10	120

6.2.13. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa executada em horário excepcional foram estimados tomando por base o histórico da prestação dos serviços registrados Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 6.2. O quantitativo de UST´s não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

6.3. Da Forma de Oficialização da Demanda

6.3.1. Os Ordens de Serviço serão classificadas:

6.3.1.1. Ordem de Serviço Padrão executada em horário padrão para tarefas de rotina;

6.3.1.2. Ordem de Serviço Extra executada em horário diverso do horário padrão para demandas não previstas nas rotinas diárias.

6.3.2. A execução das tarefas/atividades será sempre precedida da emissão de Ordem de Serviço (OS), contendo no mínimo: tipo da Ordem de Serviço, identificação do serviço, descrição do serviço, horário de prestação dos serviços, período para a execução do serviço, quantitativo de tarefas, grupo de atividades para cada tarefa, quantitativo diário autorizado (mínimo e máximo) e total estimado de USTs por tarefa, prazo para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias.

6.3.3. A Ordem de Serviço (OS) será emitida, assinada e autorizada pelos Fiscais do

Contrato e pelo Gestor do Contrato;

6.3.4. Toda Ordem de Serviço (OS) deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na Ordem de Serviço (OS), de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;

6.3.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços – OS";

6.3.6. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a Ordem de Serviço (OS) é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão dos Fiscais do Contrato, e ao término da execução – com o fornecimento de "Relatório Gerencial de Serviços" pela CONTRATADA e atesto do mesmo pelos Fiscais do Contrato;

6.3.7. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;

6.3.8. As Ordens de Serviço Padrão deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual;

6.3.9. As Ordens de Serviço Extra serão emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência, com prazo determinado, sendo o período de início e término da execução dos serviços estabelecido dentro do mês de referência.

6.3.10. Quando da alteração de uma Ordem de Serviço Padrão em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.

6.3.11. Caso a CONTRATATE deseje reduzir a quantidade de tarefas solicitada através de Ordem de Serviço Padrão, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, devendo alterar a ordem de serviço em execução.

6.4. Do Recebimento do Serviço

6.4.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o, à CONTRATANTE, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, momento no qual o CONTRATANTE fará o recebimento provisório.

6.4.2. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

6.4.3. O Relatório Gerencial de Serviços para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços será gerado a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk da

CONTRATANTE.

6.4.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentadas as Ordem de Serviços emitidas e assinadas e demais documentos técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço.

6.4.5. Após a apuração dos níveis de serviços exigidos e de cálculo do pagamento devido, o CONTRATANTE realizará o recebimento definitivo dos serviços.

6.5. Da Descrição do Serviço

6.5.1. O serviço de Suporte de 3° Nível em Sistemas compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.

6.5.2. Os serviços deverão ser prestados utilizando a plataforma tecnológica implementada pelo CONTRATANTE em seus sistemas, conforme descrito no Anexo 08 – Plataforma Tecnológica. É importante citar que as tecnologias podem ser alteradas de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

6.5.3. A descrição das Tarefas/Atividades a serem realizadas pela CONTRATADA estão definidas no item 6.6.

6.5.4. Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.

6.5.5. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, as tarefas poderão sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

6.5.6. A CONTRATADA deverá prover a execução dos serviços para os sistemas instalados e em execução em ambiente de produção do CONTRATANTE, objetivando mantê-los em constante operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho, ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

6.5.6.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;

6.5.6.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;

6.5.7. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente.

Posteriormente, a CONTRATADA deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.

6.5.8. Priorização de Incidentes Críticos:

6.5.8.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando a assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA deverá executar os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE que visam assegurar:

6.5.8.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;

6.5.8.1.2. O envolvimento da equipe de TI do CONTRATANTE, bem como especialistas da CONTRATADA, no tratamento do incidente;

6.5.8.1.3. A definição de uma Política de Comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta Administração.

6.5.9. Requisição de serviço

6.5.9.1. Atividade pertencente ao escopo da resolução de Incidentes e que corresponde a um Incidente que não representa uma falha nos sistemas, mas solicitações que visam a prestação de suporte técnico especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: adequação dos sistemas para contemplar alterações de ambiente e requisitos, configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu perfeito funcionamento, apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central de Atendimento do CONTRATANTE possa registrar e classificar os chamados dos usuários dos sistemas e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes, dentre outros.

6.5.9.2. Caberá ao CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

6.6. Das tarefas a serem realizadas

6.6.1. As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades que, por sua vez, integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validar Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda e validar a classificação determinada pelo CONTRATANTE. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações adicionais que não tenham sido previamente fornecidas pelo CONTRATANTE referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência

	dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda. Solicitar ao CONTRATANTE a recategorização da demanda caso seja identificada a necessidade de alterar a complexidade informada pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não aceite a recategorização a demanda deverá ser atendida conforme definido pelo CONTRATANTE. Proceder com o atendimento após validação e complementação das informações.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	Verificar e acompanhar os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente. Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	Realizar o diagnóstico dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica pelo CONTRATANTE. Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente, incluindo a elaboração de scripts SQL para auxiliar no diagnóstico. Executar aplicativos em ambiente de homologação para simulação do Incidente. Implementar soluções temporárias ou definitivas (scripts SQL, versões de programas para contornar, corrigir defeitos ou executar requisições de serviços). Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado. Documentar a solução adotada para o incidente e atualizar os artefatos para distribuição de versão do aplicativo, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. Devolver o incidente à equipe do CONTRATANTE para o devido fechamento.
Encerramento de Incidentes e Requisições	Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, dentre outras. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retornando a demanda para a equipe que a atendeu.

6.6.2. Atividades

6.6.2.1. Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.

6.6.2.2. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, a lista dos grupos de atividades poderá sofrer alterações dentro de uma mesma complexidade, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

SCA de Suporte a Sistemas
Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas: **Grupo de Suporte a Incidentes** • Analisar, identificar e encaminhar soluções para incidentes de sistemas; • Definir procedimentos de atendimento de suporte a sistemas; • Encaminhar alterações nos sistemas para resolução definitiva dos problemas identificados no atendimento dos incidentes. • Parametrizar sistemas, adequando-os aos processos de negócio; • Monitorar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas; • Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços; • Realizar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas. **Grupo de Adequação de Sistemas** • Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio; • Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas; **Grupo de Métricas de Sistemas** • Mensurar o tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE; • Conferir planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP); • Elaborar pareceres técnicos referentes à métricas de software; • Realizar aferição de qualidade nos sistemas. **Grupo de Testes de Sistemas** • Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços; • Identificar a abordagem de implementação mais apropriada para realizar a homologação; • Analisar sistemas em busca de possíveis erros, para que sejam corrigidos durante a fase de desenvolvimento; • Registrar os resultados da homologação; • Analisar erros de execução; • Planejar à execução de testes manuais e automatizados

- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

Grupo de Arquitetura de Sistemas
- Definir e implementar padrões de desenvolvimento de software;
- Desenvolver componentes de software;
- Indicar pontos potenciais de reutilização de código dentro do sistema.

SCB de Suporte a Sistemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:

Grupo de Suporte a Incidentes
- Auxiliar na identificação e encaminhamento de soluções para incidentes de sistemas;
- Documentar procedimentos de atendimento de suporte a sistemas
- Auxiliar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;

Grupo de Adequação de Sistemas
- Auxiliar na manutenção/desenvolvimento de sistemas de acordo com o processo de desenvolvimento vigente no CONTRATANTE;
- Verificar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Validar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;

Grupo de Métricas de Sistemas
- Auxiliar no cálculo do tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Auxiliar na validação de planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Auxiliar na aferição de qualidade nos sistemas.

Grupo de Testes de Sistemas
- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

6.7. Dos Perfis e da Qualificação Profissional da Equipe da CONTRATADA

TAREFAS DE ROTINA – SCA de Suporte a Sistemas
Qualificação exigida para a execução das tarefas
ESCOLARIDADE • Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC. • Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência de, no mínimo, vinte e quatro meses em suporte a sistemas.

• Experiência de, no mínimo, doze meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.
TAREFAS DE ROTINA – SCB de Suporte a Sistemas
Qualificação exigida para a execução das tarefas
ESCOLARIDADE • Possuir nível superior completo ou em andamento na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC. • Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** • Experiência de, no mínimo, doze meses em suporte a sistemas. • Experiência de, no mínimo, seis meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

6.8. Dos valores de referência

6.8.1. Para o cálculo das unidades de referência de cada tipo de tarefa/serviço, a composição do custo e formação dos preços deverá ser baseada no salário-base definido no Dissídio Coletivo do ano de 2018 do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e similares do Estado do Ceará e do Sindicado das empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, firmado através do Processo nº 0080578-03.2018.5.07.0000 (DC), registrado no Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. O referido dissídio foi escolhido por estabelecer os salários-base de referência utilizados nas contratações dos órgãos da administração pública do Governo do Estado do Ceará.

6.8.2. Desta forma, o valor mínimo do salário-base do profissional disponibilizado para prestação dos serviços deverá observar na elaboração das planilhas de preços, os valores mínimos abaixo relacionados, estabelecidos sem os benefícios, a fim de se criarem condições propícias ao bom andamento dos serviços, contribuindo para a sua eficiência.

6.8.3. Caso ocorra, no decurso deste processo administrativo, a celebração de nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, os valores mínimos a que se refere o item anterior, serão os definidos nesta nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, respeitada a Categoria Profissional definida na tabela abaixo.

Categoria do Serviço	Unidade de Referência	Categoria Profissional	Valor Mínimo do Salário-base
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	Programador Pleno	R$ 4.194,03
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) I	R$ 5.357,56

6.8.4. A CONTRATADA poderá utilizar Convenção Coletiva de Trabalho na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida o salário-base informado no item 6.8.2 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A Convenção Coletiva de Trabalho utilizada pela CONTRATADA deverá ser informada em sua proposta de preços e será utilizada como referência para a repactuação dos serviços.

6.8.5. Caso a licitante apresente em sua proposta salário-base inferior ao valor mínimo estabelecido no subitem anterior, além de apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços – Anexo 01, deverá comprovar a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

6.8.5.1. Na demonstração de custos, no caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

6.8.5.1.1. Identificar o salário-base a ser pago aos profissionais que prestarão os serviços presenciais.

6.8.5.1.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação praticada na administração pública do estado do Ceará.

6.9. Indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço.

6.9.1. Para o acompanhamento e a avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

6.9.2. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

6.9.3. Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.

6.9.4. A análise dos resultados destas avaliações pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

6.9.5. Não haverá incidência de redutores na fatura, advertências ou penalizações durante o período de 60 (sessenta) dias contados a partir do início da execução da primeira Ordem de Serviço, porém os indicadores deverão ser devidamente apurados. Esse período será considerado como estabilização do serviço.

6.9.6. Os indicadores incidirão sobre o valor global mensal definido através do somatório das Ordens de Serviço, considerando a execução de todas as

Unidades de Serviço Técnico solicitadas no mês de referência.

6.9.7. INDICADOR 1: EFETIVIDADE

Nome	Efetividade no atendimento dos serviços (Mensal)	
Descrição	Os incidentes e requisições de serviço encaminhados pelo CONTRATANTE deverão ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do mês de referência.	
Medição	Relação de atendimentos resolvidos versus os atendimentos encaminhados à CONTRATADA no mês de referência da medição. Cálculo: 100*(chamados resolvidos/chamados encaminhados).	
Meta	90% de efetividade.	
Ocorrência	Não cumprimento da efetividade estabelecida.	
Nome	**Intervalo**	**Percentual de Glosa**
Indice de Efetividade (mensal)	Acima de 90,00%	**0%**
	de 90% até 80,00%	**3%**
	Abaixo de 80,00%	**5%**

6.9.8. INDICADOR 2: DESEMPENHO

Nome	Índice de Desempenho (Mensal)
Descrição	A CONTRATADA deverá executar a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (UST) solicitada pelo CONTRATANTE na Ordem de Serviço (OS)
Medição	Relação da quantidade mínima de USTs solicitadas (considerando 8 USTs por tarefa) versus a quantidade de USTs efetivamente executadas (considerando todas as OSs, incluindo as extraordinárias) pela CONTRATADA no mês de referência da medição. Obs: devem ser desconsideradas para cálculo da quantidade mínima de USTs solicitadas as tarefas suspensas temporariamente

	durante o período, desde que aprovado pelo TJCE. Cálculo: 100*(USTs executadas/USTs solicitadas).	
Meta	Executar 100% das USTs solicitadas.	
Ocorrência	USTs não executadas	
Nome	**Intervalo** **Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador**	**Percentual Máximo de Glosa**
Índice de Desempenho	Caso ID < 100%, Glosa = 100% - ID	**5,00%**

6.9.9. Percentual máximo de glosas (10%).

6.9.9.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 10% (dez por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

6.10. Da disponibilização dos serviços

6.10.1. Deverá ser realizada até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do Contrato, na Sede do TJCE, uma reunião de alinhamento, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

6.10.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

6.10.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

6.10.1.3. definir em conjunto com o CONTRATANTE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;

6.10.1.4. entregar os documentos assinados: Anexo 02 - Termo de Compromisso, Anexo 03 - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).

6.10.2. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 20 dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.

6.10.3. Será considerado como início da prestação dos serviços a disponibilização dos

recursos humanos necessários para cumprir a Ordem de Serviço que deverão participar de um repasse de conhecimentos que será promovido pelo CONTRATANTE.

6.10.4. O repasse de conhecimentos deverá abordar ao tratamento dos incidentes críticos, ambiente, metodologias, fluxos de trabalho, segurança da informação, ferramentas para registro e acompanhamento das demandas e sistemas corporativos do TJCE para todos os colaboradores da CONTRATADA que executarão os serviços.

6.10.4.1. O repasse de conhecimento terá duração de 40 horas (cinco dias úteis) e incluirá as atividades práticas de atendimento para garantir a adequação do colaborador ao ambiente do CONTRATANTE.

6.10.4.2. Ao final do repasse o CONTRATANTE emitirá uma Declaração de Repasse de Conhecimentos.

6.10.5. Somente serão faturadas pela CONTRATADA as Unidades de Serviço Técnico prestadas por colaboradores que possuam a Declaração de Repasse de Conhecimentos.

6.10.5.1. Os colaboradores da CONTRATADA deverão registrar suas atividades na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE durante o período do repasse de conhecimentos, conforme descrito no item 6.2, porém essas Unidades de Serviço Técnico deverão ser excluídas do Relatório Gerencial de Serviços utilizado para fins de faturamento.

6.11. Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Serviço	Quantidade em 12 meses	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R$ 83,58	R$ 2.294.772,48
2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R$ 114,77	R$ 2.181.548,16
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R$ 136,55	R$ 16.386,00
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R$ 189,08	R$ 22.689,60
				Total:	**R$ 4.515.396,24**

6.12. Relação entre a demanda e a quantidade

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Atividades de suporte técnico de 3° nível, com o atendimento de solicitações de serviços de análise	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de	UST-SCB	27.456

	e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Complexidade Baixa - UST-SCB		
2		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	UST-SCA	19.008
3	Atividades de suporte técnico de 3° nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	UST-SCB-EX	120
4		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	UST-SCA-EX	120

6.13. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição
1	Obter uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE e melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
2	Aumento na eficiência na gestão de serviços de TI;

7. PESQUISA MERCADOLÓGICA

EMPRESA A					
Id	**Serviço**	**Quantidade em 12 meses**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R$ 63,61	R$ 1.746.476,16
2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R$ 79,65	R$ 1.513.987,20
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R$ 95,42	R$ 11.450,40
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R$ 119,48	R$ 14.337,60
				Total:	**R$ 3.286.251,36**

EMPRESA B					
Id	**Serviço**	**Quantidade em 12 meses**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R$ 67,12	R$ 1.842.846,72

2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R$ 84,65	R$ 1.609.027,20
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R$ 134,24	R$ 16.108,80
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R$ 177,76	R$ 21.331,20
				Total:	**R$ 3.489.313,92**
EMPRESA C					
Id	**Serviço**	**Quantidade em 12 meses**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R$ 120,00	R$ 3.294.720,00
2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R$ 180,00	R$ 3.421.440,00
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R$ 180,00	R$ 21.600,00
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R$ 270,00	R$ 32.400,00
				Total:	**R$ 6.770.160,00**

VALOR DE REFERÊNCIA					
Id	**Serviço**	**Quantidade em 12 meses**	**Unidade de Medida**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	27.456	UST-SCB	R$ 83,58	R$ 2.294.772,48
2	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	19.008	UST-SCA	R$ 114,77	R$ 2.181.548,16
3	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional - UST-SCB-EX	120	UST-SCB-EX	R$ 136,55	R$ 16.386,00
4	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	120	UST-SCA-EX	R$ 189,08	R$ 22.689,60
				Total:	**R$ 4.515.396,24**

Obs. 1: O cálculo do valor de referência dos serviços foi obtido através da média aritmética simples dos valores unitários de três propostas orientativas obtidas com fornecedores da solução escolhida.

8. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Necessidade	Descrição

Disponibilização de Infraestrutura para realização dos serviços	Devem ser disponibilizados os seguintes recursos de infraestrutura necessários para a execução dos serviços: • 22 (treze) estações de trabalho, • 22 (treze) pontos de rede, • 22 (treze) pontos de força elétrica, • uma sala de reunião, • materiais de expediente, • sala com capacidade para acomodar os empregados da contratada contendo mesas compatíveis com a utilização de computadores e cadeiras.

9. APROVAÇÕES

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior – 201571
Integrante Técnico

André Luiz Negreiros Nobre – 9380
Integrante Requisitante

Caroline Morais Maia – 3051
Integrante Administrativo

Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227
Integrante Requisitante

Fortaleza, 19 de agosto de 2019.