



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP

AQSETIN2020008 – Solução de Gerenciamento de *Service Desk*

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 1.1. A solução de TI proposta destina-se a disponibilizar novas licenças de *software web* de Gerenciamento de serviços de TI (*Service Desk – AXIOS ASSYST*) e licenças de *software* clientes do módulo para controle de ativos de TI (*ASSYST ITOM*), ambas de uso perpétuo, bem como serviços de capacitação e serviços de suporte técnico com atualização tecnológica, cujo objetivo é garantir aos servidores e magistrados do Poder Judiciário Cearense o desempenho de suas atividades finalísticas, administrativas e gerenciais, de maneira mais eficiente.
- 1.2. A solução deve atender as funcionalidades de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, liberação, configuração e ativos de serviço, catálogo de serviços, conhecimento controle de ativos de TI e controle de Acordos de Níveis de Serviços – ANS dos serviços de tecnologia da informação providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, conforme **anexo I – Especificações Técnicas**.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Gerenciar, através de plataforma <i>web</i> e seguindo as recomendações do <i>ITIL V4</i> , os serviços de TI do TJCE.	Disponibilização de licenças de <i>software web</i> de gerenciamento de serviços de TI baseado nas melhores práticas de <i>ITIL V4</i> para o TJCE.	Coordenadoria de Gestão de Serviço / Serviço de Operação

Preservar todo o conhecimento operacional e administrativo das equipes de atendimento (1º e 2º nível).	Aumento na eficiência do atendimento aos usuários de TI, devido à possibilidade de utilizar toda a base de informações de contato, atendimento, incidentes e requisições provenientes dos usuários finais. Maior possibilidade de identificação de incidentes recorrentes, devido aos registros anteriores na base de conhecimento.	Gerência de Infraestrutura de TI / Coordenadoria de Gestão de Serviço
Reduzir os gastos de TI, devido às restrições orçamentárias, mantendo a solução atual de <i>ITSM</i> já implantada e customizada, de acordo com as necessidades do Tribunal	Ausência da necessidade de investimento em serviços de implantação de processos, customizações, configurações e migração, para outra solução, de toda a base de dados e conhecimento retido na solução de <i>ITSM</i> atual (<i>Assyst Enterprise</i>).	Gerência de Infraestrutura de TI / Coordenadoria de Gestão de Serviço
Realizar o controle de ativos de TI do TJCE através de funcionalidades de inventário, distribuição de <i>patches/fixes</i> e atualização de <i>softwares</i> .	Disponibilização de licenças de <i>software</i> para controlar os ativos de TI do TJCE com funcionalidades de inventário, distribuição de <i>patches/fixes</i> e atualização de <i>softwares</i> .	Coordenadoria de Gestão de Serviço / Coordenadoria de Suporte Técnico
Desenvolver competências.	Fornecer capacitação/treinamento para os usuários e administradores da ferramenta (Analistas).	Coordenadoria de Gestão de Serviço / Serviço de Operação

2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Técnico	<p>Todos os usuários das licenças de uso devem ser cadastrados no <i>software Axios Assyst Enterprise</i> para a utilização dos recursos e serviços pertinentes a eles, devendo ser respeitada a quantidade mínima de licenças de uso.</p> <p>As licenças podem ser utilizadas por usuários cadastrados como potenciais para utilização da mesma para acessar a plataforma, sem que 01 (uma) licença esteja vinculada a apenas 01 (um) usuário, ou seja, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de usuários até a quantidade de licenças solicitadas. Por exemplo: Se forem solicitadas 10 (dez) licenças concorrentes, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de até 10 (dez) usuários na Plataforma.</p> <p>As licenças de <i>software</i> fornecidas deverão permitir sua utilização por qualquer perfil de usuário.</p> <p>A ferramenta deve permitir acesso ilimitado de clientes da solução (usuários finais) através de uma interface <i>WEB</i> de autoatendimento para qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da ferramenta e Portal de Serviços de TIC, criação de incidentes, requisições e eventos por meio do Portal de Serviços de TIC.</p> <p>Após o término do contrato, o TJCE reserva-se o direito de manter em uso as licenças da solução nas quantidades adquiridas por tempo indeterminado, mesmo que não tenha mais o direito de receber</p>

	<p>atualizações gratuitas da Solução informatizada e seus módulos contratados.</p> <p>O TJCE fornecerá a infraestrutura necessária para a instalação da ferramenta, como servidores e licença de sistema operacional e banco de dados <i>ORACLE</i> ou <i>MICROSOFT SQL SERVER</i> , sendo que neste último, toda a administração e manutenção de tabelas, atributos e todas as regras de negócio possam ser criadas com utilização de <i>templates</i> e parametrizações na própria ferramenta, sem intervenção direta ao banco de dados.</p> <p>Os servidores disponibilizados pela CONTRATANTE poderão ser físicos ou virtualizados e os <i>softwares</i> deverão ser instalados no ambiente do TJCE .</p> <p>Toda a infraestrutura necessária para suportar a solução descrita no objeto deste documento deverá ser armazenada em ambiente do TJCE, prédio do CDI (Anexo ao TJCE), sendo de competência da CONTRATADA dimensionar todo o <i>hardware</i> (servidores de rede) e licenças de sistemas operacionais e banco de dados, dentre outros necessários para a Solução informatizada, considerando ambientes isolados para os ambientes de desenvolvimento/homologação e produção.</p> <p>A Solução funcionará em um cenário com arquitetura de alta disponibilidade, podendo haver replicação da Solução em um servidor que funcionará como espelho no <i>datacenter</i> do Fórum Clóvis Beviláqua, não gerando qualquer ônus para o TJCE.</p> <p>A CONTRATADA deverá fornecer qualquer <i>software</i> adicional necessário para o correto funcionamento de todos os módulos de sua Solução, com licença de uso e suporte técnico durante o mesmo período da Solução.</p> <p>O <i>software</i> de controle de ativos de TI deve permitir ao TJCE, no mínimo:</p> <p>Realizar inventário automático de estações de trabalho, <i>notebooks</i> e servidores, com identificação das configurações de <i>hardware</i> e <i>software</i>;</p> <p>O <i>software</i> deve realizar acesso remoto às estações de trabalho para a realização de suporte;</p> <p>O <i>software</i> deve realizar a distribuição e atualização de <i>softwares</i> nas estações de trabalho do TJCE.</p> <p>O fornecimento das licenças será realizado através de Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços emitida pelo TJCE contendo a quantidade de licenças requisitada.</p>
Suporte	<p>O Serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado a partir de uma solicitação do TJCE, ou por iniciativa da própria CONTRATADA, com a devida anuência do TJCE.</p> <p>Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.</p> <p>O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo TJCE, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:</p> <p>Reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando em detalhes os procedimentos que a serem executados para a</p>

resolução dos incidentes.

Orientar e apoiar o planejamento e execução de ações de administração da solução integrada pelo TJCE, compreendendo:

Configuração: Orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do ambiente da solução integrada, que alteram o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta.

P. ex. Orientar e apoiar: a criação de novas ações, alterações nas permissões de grupos e usuários, alteração do catálogo de serviços, criação e configuração novas categorias de eventos, execução de ações de forma automática, criação e configuração de SLA's, construção de monitores e painéis de pesquisas de chamados, criação de novas pesquisas de satisfação, configuração de relatórios, etc.

Parametrização: Orientação sobre alterações nos valores dos parâmetros de administração da solução integrada.

P. ex. Orientar e apoiar: configurações de parâmetros relativos ao gerenciamento de ações, parâmetros de banco de dados, parâmetros relativos ao construtor de eventos, parâmetros relativos ao gerenciamento dos grupos de serviços, parâmetros relativos aos eventos de mudanças, parâmetros relativos ao gerenciamento dos usuários, parâmetros relativos às configurações de data e hora, etc.

Orientar e apoiar a elaboração e implantação de *scripts* e expressões ("*scripting*") para configuração e automação de tarefas envolvendo os componentes da solução integrada, tais como:

Action Processor;

restAPI.

Smartmail;

Smartmail Rule Dispatcher;

Integrações via *import utility;*

Etc.

Elaborar estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento ou baixo desempenho.

Orientar e esclarecer dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução.

Executar procedimentos preventivos, com a anuência do TJCE ou por sua solicitação, com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução.

Realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a anuência do TJCE, indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades.

Realizar a instalação e configuração de *patches* e novas versões dos componentes da solução, assegurando a manutenção das customizações que tenham sido anteriormente realizadas.

Apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (*CMDB*) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas.

Orientar e apoiar a equipe técnica do TJCE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução.

Elaborar documentação sobre implementações e *scripts* padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificados pelo TJCE.

Realizar a transferência de conhecimento às equipes designadas pelo TJCE, no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, além das customizações acordadas com o TJCE.

Interagir com o Suporte Oficial do Fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e resolver erros e falhas que causem mau funcionamento da solução.

Propor soluções de contorno temporárias, para os casos que os chamados necessitem ser encaminhados ao Fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas.

Para os casos em que o TJCE não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, a partir das orientações recebidas do suporte, ele poderá solicitar reuniões técnicas entre as equipes de ambas as partes, preferencialmente, na modalidade remota, para que sejam demonstradas, de forma prática, pela CONTRATADA, as ações necessárias para o completo atendimento da solicitação de suporte técnico. Neste caso, o prazo para realização da reunião técnica deverá estar dentro do prazo inicial para resolução do chamado.

Caso não haja disponibilidade da equipe do TJCE para realização da reunião técnica dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

Para os casos em que, mesmo após a demonstração técnica e prática, o TJCE, comprovadamente, não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, o TJCE poderá solicitar que a própria CONTRATADA realize as atividades, acessando diretamente o ambiente da solução integrada. Neste caso, deverá ser registrado um novo chamado para a execução das atividades, seguindo o nível de serviço “Padrão”, com o encerramento do chamado original.

O registro de ocorrências deverá estar disponível ininterruptamente, 10 horas por dia (horário comercial), 05 dias por semana, a fim de cumprir o ANS definido neste Termo de Referência, através de todos os

canais de atendimento disponibilizados pela Contratada.

Todo atendimento deverá ser realizado na modalidade remota.

Para atendimento remoto a CONTRATADA deverá utilizar o próprio *software ITOM*, que possibilita as seguintes funcionalidades básicas:

Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;

Registrar os eventos de controle remoto;

Só permitir a intervenção na máquina do usuário após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devido aceite pelo usuário para que sua estação se sujeite ao controle remoto;

Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;

Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do *software* de controle remoto.

Os chamados técnicos deverão ser abertos via e-mail;

Na impossibilidade de abertura dos chamados via e-mail, por questões de indisponibilidade, a CONTRATADA proverá suporte técnico através de telefone e/ou via e-mail. O chamado será devidamente registrado, via e-mail, após o restabelecimento do serviço.

Deverá ser registrado, na abertura de um chamado, as informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

O usuário que registrar o chamado deverá receber uma notificação, via e-mail, confirmando o registro do chamado com os dados citados no item anterior. As atualizações ocorridas no chamado geram notificações, via e-mail, para o usuário que registrou o chamado.

Para o registro do chamado, o TJCE deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, etc.

Os serviços de suporte técnico solicitados deverão seguir níveis de serviço preestabelecidos em contrato, e serão contados a partir do registro dos chamados de suporte técnico e classificados pelo TJCE, conforme as seguintes severidades: **Emergencial, Alta e Padrão.**

Para fins de atendimento técnico, a CONTRATADA deverá observar o cumprimento dos prazos de níveis de serviços classificados de acordo com as seguintes severidades e prazos mínimos de atendimento e solução:

Emergencial – Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falhas em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou

resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços *de TI*. Solução em até 04 (quatro) horas úteis;

Alta – Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI. Solução em até 12 (doze) horas úteis;

Padrão – Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores. Solução em até 32 (trinta e duas) horas úteis.

O atendimento aos chamados de severidade **Emergencial** não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao TJCE.

A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da CONTRATADA, sem prévia autorização do TJCE, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à CONTRATADA.

Por necessidade excepcional de serviço, o TJCE poderá solicitar a escalação de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias. Nesse caso, a partir da devida concordância da CONTRATADA, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.

Deverá ser encaminhado relatórios de chamados mensalmente, até o quinto dia útil do mês, e sempre que solicitado pelo TJCE. Os relatórios deverão conter informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite do TJCE.

O modelo do relatório será definido entre o TJCE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

Número do chamado;

Resumo do chamado;

Severidade do chamado;

Tempo previsto para solução do chamado;

Tempo efetivo de solução do chamado.

Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados, pelo TJCE, no momento da abertura

dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada esta necessidade e com a completa anuência do TJCE.

Para os casos em que existem divergências entre o TJCE e a CONTRATADA, poderão ser realizadas reuniões remotas para resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes.

Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do TJCE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do TJCE. Assim, o chamado será pausado (aguardando informação do usuário) até a pendência seja esclarecida.

O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. O novo prazo será utilizado para cálculo dos níveis mínimos de serviço. Este item não se aplica para os chamados de severidade Emergencial.

Os chamados que, comprovadamente através de comunicação formal da fabricante, requeiram a intervenção do Fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.

Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a CONTRATADA, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema.

Caso não seja possível a proposição de uma “solução de contorno”, a CONTRATADA deverá fornecer as devidas justificativas ao TJCE.

No caso de não existir solução definitiva disponível para um incidente, deverá ser anexada documentação do fabricante informando que não há solução e, se possível, o prazo para sua disponibilidade.

Durante o atendimento de um chamado pela CONTRATADA, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do TJCE, necessárias à resolução do chamado. A CONTRATADA deverá sempre informar ao TJCE quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.

Por iniciativa de qualquer uma das Partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a

	<p>tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.</p> <p>Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por <i>e-mail</i>, ao TJCE, informando da resolução. A partir de então, o TJCE terá um prazo de 01 (um) dia útil para verificar a completude da resolução. Caso o TJCE não se manifeste dentro prazo de 01 (um) dia útil após o recebimento do <i>e-mail</i>, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.</p> <p>Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.</p> <p>Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo TJCE.</p> <p>A relação nominal da equipe técnica do TJCE autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATADA durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.</p>
<p>Capacitação</p>	<p>A CONTRATADA deve prover serviços de capacitação para as equipes técnicas do TJCE, as quais atuam diariamente com a ferramenta de gerenciamento, bem como para as equipes designadas como administradoras da solução;</p> <p>Esta tarefa poderá ser realizada por meio de palestras e/ou minicursos.</p> <p>O serviço de capacitação será composto dos módulos de Função de Modelagem/Implantação de Processos, Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta), relatório (reporting), Capacitação de Catálogo de Serviço e Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM, que devem ser ministrados de forma presencial com abordagem prática voltada a todos os requisitos funcionais da Solução CONTRATADA, bem como todos os conceitos básicos da Solução, tais como os conceitos que seguem: autenticação na solução, navegação e integração entre os processos, bem como orientações práticas de utilização e configuração da Solução;</p> <p>A Capacitação Operacional refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais especificados neste documento, relacionados aos processos implementados;</p> <p>Capacitação da Função de Modelagem/Implantação de Processos envolve a oferta de treinamento(s) que aborde(m), de forma prática, os processos implantados, garantindo que o TJCE implemente, baseado no mapeamento dos processos do <i>ITIL V3</i> para <i>ITIL V4</i>, os processos atualmente em vigor e que serão gerenciados na ferramenta <i>Assyst</i>;</p> <p>Ao final da Capacitação de Função de Modelagem/Implantação de Processo, os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:</p> <p>Conhecimento dos fundamentos, conceitos e domínio da função de modelagem/implantação de processos;</p>

Saber identificar, analisar, implantar, otimizar e gerenciar os seus processos de negócio;

Utilizar melhor os recursos da ferramenta.

Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta) envolve a oferta de treinamento(s) objetivando formar profissionais especialistas na arquitetura tecnológica da ferramenta integrada, provendo capacidade de administrar totalmente o ambiente da solução com a nova versão instalada.

Ao final da capacitação de Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta), os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:

Configurar e administrar a solução;

Criar e flexibilizar monitores de eventos;

Administrar contas e perfis de usuários;

Gerir eventos;

Gerenciar ações, pesquisas de satisfação e centro de mensagens;

Personalizar e administrar formulários;

Importar e exportar dados;

Implementar parâmetros configuráveis do Assyst.

Capacitação de Catálogo de Serviço consiste em um treinamento onde o aluno aprende desde conceitos básicos do produto e do processo catálogo de serviços até a criação e implementação de um catálogo de serviços dentro de uma organização;

Ao final da Capacitação de Catálogo de Serviço, os profissionais treinados deverão estar aptos a:

Dominar a estrutura dos produtos e itens que formam o catálogo dentro da ferramenta;

Prover diferentes visões do catálogo para públicos diferenciados (catálogo de serviços técnicos e para usuário final);

Definir e diferenciar entre os conceitos e princípios do catálogo de serviços;

Descrever os encontros de tecnologia para criar, gerir, utilizar e manter o catálogo;

Descrever e explicar os relacionamentos das diferentes visões do catálogo;

Como definir um serviço oferecendo aquilo que é para ser publicado em um catálogo de serviços.

O treinamento de **Relatório (reporting)** capacita profissionais a criar relatórios usando a tecnologia BIRT, criar gráficos e consultar dados de diversas fontes.

Ao final da Capacitação de Relatórios, os profissionais treinados deverão estar aptos a:

Desenvolver relatórios BIRTs;

Configurar ambientes para desenvolvimento de componentes de relatórios;

Elaboração de relatórios de testes;

Saber detalhes do painel do sistema;

Adicionar filtros de categorias principais ao relatório;

Atualizar um modelo de assistente, alterar relatórios, adicionar parâmetros gerais, alterar parâmetros de *layout*, parâmetros do gráfico, parâmetros da tabela de resumo, parâmetros de *crosstab*, parâmetros da tabela de detalhes, parâmetros de filtros, filtros de parâmetro adicionais, parâmetros de agrupamento e coluna e espaços em branco;

Personalizar campos.

A **Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM** refere-se a oferta de treinamento(s) que aborde(m), de forma prática, as funcionalidades de Controle de Ativos de TI dentro da plataforma de gerenciamento de serviços;

Ao final da Capacitação Administração do Módulo de Gestão de Ativos - *ITOM*, os profissionais treinados deverão estar aptos a:

Operar de forma plena a funcionalidade de controle de ativos de TI, de modo a utilizar os recursos existentes deste módulo, inclusive extração de relatórios, conforme especificado neste documento;

Exercer o papel de multiplicador no TJCE, com a finalidade de repassar, aos outros usuários deste módulo, o conhecimento obtido no treinamento ministrado pela CONTRATADA.

Os treinamentos deverão ser ministrados para turma única de no mínimo 10 (dez) alunos, devendo o programa perfazer a duração mínima de 40 (quarenta) horas para cada treinamento, com carga horária diária mínima de 04 (quatro) horas e máxima de 08 (oito) horas.

O serviço de Capacitação deverá ser realizado utilizando ferramenta idêntica à fornecida pela CONTRATADA e instalada no TJCE, inclusive quanto à versão;

Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do TJCE, na sede ou no CDI, Fortaleza/CE;

O treinamento deverá ser organizado em módulos e suas ementas em conteúdos programáticos;

Devem ser entregues o material didático e certificados de participação a todos os participantes;

O material didático deve ser entregue 15 (quinze) dias antes do início dos treinamentos para aprovação pela equipe técnica do TJCE;

A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para cada aluno todo o material didático, no idioma Português do Brasil e em mídia impressa e/ou eletrônica (CD/DVD), necessário ao treinamento da Solução informatizada;

Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, entre outras) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

As datas, horários e carga diária para realização do(s) treinamento(s) serão definidas pelo TJCE na respectiva Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços, respeitados os prazos para realização e conclusão

	<p>dos programas de Capacitação;</p> <p>A CONTRATADA deve realizar a instalação e a configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;</p> <p>A CONTRATADA deve fornecer, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, o material didático individual de cada aluno, incluindo todo o conteúdo programático do treinamento;</p> <p>O TJCE deve providenciar os recursos didáticos necessários ao desenvolvimento do(s) treinamento(s), tais como: projetor multimídia, quadro branco;</p> <p>O TJCE deve indicar os participantes do curso, acompanhado de seus nomes completos;</p> <p>Ao final de cada treinamento será realizada uma avaliação da qualidade do mesmo, o não atendimento satisfatório implicará na realização de um novo treinamento sem ônus adicional ao TJCE. Para o treinamento ser considerado satisfatório, o mesmo deverá atingir o valor mínimo de 60% (sessenta por cento) satisfação da turma;</p> <p>O fornecimento dos treinamentos serão da seguinte forma:</p> <p>Provisoriamente, logo após a execução dos treinamentos, conforme anexo II – Termo de Recebimento Provisório. O recebimento provisório consiste na finalização dos treinamentos;</p> <p>Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da entrega dos certificados que deverão ser entregues em, no máximo, 15 (quinze) dias úteis após a conclusão dos treinamentos, bem como, com o atingimento mínimo de satisfação da turma, verificando a conformidade do objeto quanto às exigências contidas em contrato.</p>
<p>Serviço de Atualização Tecnológica</p>	<p>O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de <i>CMDB Discovery</i> e a ferramenta de Gestão de Ativos – ITOM, em todas as versões, da mais antiga a mais atual.</p> <p>Os procedimentos de atualização devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução atualizados e em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.</p> <p>O serviço de atualização tecnológica abrangerá todos os componentes da solução integrada <i>Axios Assyst Enterprise</i>, contemplando a atualização de <i>software</i>, o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo correções, “<i>patches</i>”, “<i>fixes</i>”, “<i>updates</i>”, “<i>service packs</i>”, novas “<i>releases</i>”, “<i>versions</i>”, “<i>builds</i>” e funcionalidades, bem como o provimento de “<i>upgrades</i>”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço.</p> <p>O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais e as customizações e integrações, presentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados. Caso não seja possível, a CONTRATADA deverá realizar nova customização/parametrização/codificação a fim de manter o serviço completamente operacional e</p>

	<p>funcional como na versão anterior.</p> <p>As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATADA, com o apoio técnico das equipes internas do TJCE, caso seja necessário.</p> <p>Quando houver atualização disponível, o procedimento deverá ser realizado no ambiente de homologação disponibilizado pelo TJCE, que permitirá a CONTRATADA o acesso remoto com validações de segurança, durante o horário comercial, de 08:00 às 18:00 horas, porém a atualização no ambiente de produção deverá ser efetuada fora do horário comercial, previamente acordado com o TJCE;</p> <p>A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de segurança e acesso do TJCE.</p> <p>As atualizações de versão deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, sempre que houver a disponibilização pelo Fabricante e sempre que solicitadas pelo TJCE, sob a mesma modalidade de licenciamento já existente.</p>
Temporal	<p>A administração pretende disponibilizar a solução de TI a partir de dezembro de 2020;</p> <p>Ao solicitar prorrogação dos prazos contratuais, a CONTRATADA deverá apresentar motivo justo (de acordo com o § 1º, art. 57, da Lei 8.666/93), prova documental da alegação e que o pedido seja protocolizado em até 03 (três) dias úteis anteriores ao prazo inicialmente avençado;</p> <p>As licenças deverão ser entregues e inseridas no ambiente de produção do TJCE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da confirmação do recebimento da Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços pela CONTRATADA.</p> <p>Após assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (<i>kickoff</i>) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação da ativação dos serviços.</p> <p>Nesta reunião, o preposto da CONTRATADA deverá ser apresentado, e o termo de compromisso e ciência, previsto no Termo de Referência, deverá ser entregue devidamente assinado pelo preposto.</p> <p>Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o planejamento da execução dos serviços, identificando as ações gerais e específicas necessárias para a execução contratual.</p>
Fornecimento e Instalação das Licenças	<p>O fornecimento e instalação das licenças de acesso à solução de Gestão de Serviços de TI - <i>Axios Assyst Enterprise</i> (licenças concorrentes) e as licenças da ferramenta de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> serão da seguinte forma:</p> <p>Provisoriamente, logo após atesto de recebimento do <i>software</i> pelo Serviço de Operação da Secretaria de Informação do TJCE, conforme anexo II – Termo de Recebimento Provisório. O recebimento provisório consiste na identificação e conferência do <i>software</i>, com ênfase na funcionalidade e quantitativo de licenças;</p>

	<p>Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da Emissão do Termo de Recebimento Provisório, conforme anexo III – Termo de Recebimento Definitivo e/ou termo emitido pela Comissão de Recebimento de Bens do TJCE, verificando a conformidade do objeto quanto às exigências contidas em contrato;</p> <p>O recebimento definitivo consiste na verificação do bom funcionamento dos produtos, inclusive com a adequação dos mesmos às exigências das especificações deste documento e da proposta da Contratada e ajustes que, eventualmente, tenham sido solicitados no Termo de Recebimento Provisório.</p> <p>A contagem do prazo dos serviços de garantia iniciará a partir do Termo de Recebimento Definitivo das licenças, quando será gerado um novo Termo de Recebimento Definitivo referente aos serviços de garantia.</p>
Segurança	<p>Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos trinta e seis meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA;</p> <p>Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade, após a visita técnica, a CONTRATADA, fornecedora da Solução de TI, exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, a assinatura do Termo de Confidencialidade – Anexo IV – Termo de Confidencialidade, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas;</p> <p>Os profissionais da CONTRATADA, pessoas devidamente autorizadas, deverão apresentar credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuarem qualquer serviço nas dependências das unidades do TJCE;</p> <p>Quando nas dependências das unidades do Poder Judiciário Cearense os técnicos da Contratada ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da Contratante, inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.</p>

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 01 – Solução de Gerenciamento de Serviços de TI.			
Entidade	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT2 (ARP N° 018/2019) / Tribunal de Justiça do Espírito Santo – TJES (ARP N° S/N – Pregão eletrônico N° 007/2019) / Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE.		
Descrição	Aquisição de 40 (quarenta) licenças do <i>software Axios Assyst Enterprise</i> , 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – <i>Assyst ITOM (IT Operations Management)</i> , conforme especificações detalhadas no anexo I – Especificações Técnicas , bem como os serviços de capacitação e de suporte técnico.		
Fornecedor	Lanlink Serviços Fortaleza / Memora Processos Inovadores / ISG Participa-	Valor	R\$ 6.651.183,34

	ções S.A.		
--	-----------	--	--

ANÁLISE FINANCEIRA DA SOLUÇÃO

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região – TRT2 (ARP N° 018/2019)

Item	Objeto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst Enterprise Perpetual Concurrent User</i>	40	R\$ 11,030.00	R\$ 441,200.00

Tribunal de Justiça do Espírito Santo – TJES (ARP N° S/N – Pregão eletrônico N° 007/2019)

Item	Objeto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst Enterprise Perpetual Concurrent User</i>	40	R\$ 16,900.00	R\$ 676.000,00

Lanlink Serviços Fortaleza – Proposta de Preços

Item	Objeto	Quantidade	Unid. de medida	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.</i>	40	Licenças	R\$ 33.224,73	R\$ 1.328.989,20
02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.</i>	15	Licenças	R\$ 304.520,29	R\$ 4.567.804,35
03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	Licenças	R\$ 223,99	R\$ 671.970,00
04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM.</i>	13	Licenças	R\$ 217.652,32	R\$ 2.829.480,16
05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	Horas	R\$ 1.264,47	R\$ 50.578,85
06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	Horas	R\$ 1.113,27	R\$ 44.530,78
07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	Horas	R\$ 1.113,27	R\$ 44.530,78
08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	40	Horas	R\$ 1.113,27	R\$ 44.530,78
09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM.</i>	40	Horas	R\$ 1.110,02	R\$ 44.400,61

Memora Processos Inovadores – Proposta de Preços					
Item	Objeto	Quantidade	Unid. de medida	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	40	Licenças	R\$ 34.596,00	R\$ 1.383.840,00
02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	15	Licenças	R\$ 134.924,40	R\$ 2.023.866,00
03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	Licenças	R\$ 233,24	R\$ 699,72
04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	13	Licenças	R\$ 90.965,16	R\$ 1.182.547,08
05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	Horas	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00
06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	Horas	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00
07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	Horas	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00
08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	40	Horas	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00
09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	40	Horas	R\$ 400,00	R\$ 16.000,00

ISG Participações S.A. – Proposta de Preços					
Item	Objeto	Quantidade	Unid. de medida	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	40	Licenças	R\$ 38.411,47	R\$ 1.536.458,80
02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	15	Licenças	R\$ 150.516,88	R\$ 2.257.753,20
03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	Licenças	R\$ 258,94	R\$ 776,82
04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	13	Licenças	R\$ 101.242,76	R\$ 1.316.155,88

05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	Horas	R\$ 495,00	R\$ 19.800,00
06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	Horas	R\$ 495,00	R\$ 19.800,00
07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	Horas	R\$ 495,00	R\$ 19.800,00
08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	40	Horas	R\$ 495,00	R\$ 19.800,00
09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	40	Horas	R\$ 495,00	R\$ 19.800,00

Média de Preços					
Id	Objeto	Quantidade	Unid. de medida	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	40	Licenças	R\$ 26,832,44	R\$ 1.073.297,60
02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	15	Licenças	R\$ 196.653,86	R\$ 2.949.807,90
03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	Licenças	R\$ 238,72	R\$ 716.160,00
04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	13	Licenças	R\$ 136.620,08	R\$ 1.776.061,04
05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	Horas	R\$ 719,82	R\$ 28.792,80
06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	Horas	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	Horas	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	40	Horas	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	40	Horas	R\$ 668,34	R\$ 26.733,60
MÉDIA TOTAL DE PREÇO					R\$ 6.651.183,34

Obs.: A pesquisa de mercado foi realizada através do fornecimento de ATAs de Registro de Preços e propostas de preços e o valor de referência foi obtido através da média simples de preços unitários.

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

4.1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?

4.1.1. Sim. A Solução de aquisição de Solução de Gerenciamento de Serviços de TI é comum e utilizada atualmente pelo **Poder Judiciário do Estado do Ceará - PJE** (Contratos N.º 48/2013 e 46/2014) e também por vários outros órgãos da Administração Pública Federal e Estadual, como por exemplo: **Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES** (Ata de Registro de Preços S/N - PREGÃO ELETRÔNICO N.º 001/2019), **Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região** (Contrato N.º 26/2017), **Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região** (Contrato N.º 16/2017), **Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região** (Ata de Registro de Preços N.º 018/2019), dentre outros.

4.2. A Solução está disponível no Portal do *Software* Público Brasileiro?

4.2.1. Não. Ainda que houvesse *software* público apto a atender a todos os requisitos da demanda, a expansão da ferramenta atualmente utilizada não pode ser realizada por meio de outros *softwares*, conforme detalhado no item 5.2.2., que versa sobre a impossibilidade de substituição da ferramenta.

4.3. A Solução é um *software* livre ou *software* público?

4.3.1. Não se aplica a esta contratação.

4.4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?

4.4.1. O MNI se destina a estabelecer as bases para o intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração da Justiça, e, além de servir de base para a implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual de que trata o TCOT n.º 073/2009, servindo como base de discussão para revisão do modelo já estabelecido em razão do acordo TAC n.º 58/2009. Desse modo, o MNI não é aplicável ao objeto do presente estudo.

4.5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)

4.5.1. A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) é uma cadeia hierárquica e de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão. O fornecimento e instalação de licenças de *software* não exige utilização de certificado digital, portanto este item não se aplica.

4.6. 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)?

4.6.1. O Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus) refere-se aos requisitos que os documentos digitais produzidos pelo Judiciário e os sistemas informatizados de gestão documental deverão cumprir, no intuito de garantir a segurança e a preservação das informações, assim como a comunicação com outros sistemas, não sendo aplicável portanto ao objeto deste estudo, pois não trata de processos nem de documentos judiciais.

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. Identificação

5.1.1. Aquisição de 40 (quarenta) licenças do *software Axios Assyst Enterprise*, 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – *ITOM (IT Operations Management)*, bem como os serviços de treinamento e de suporte técnico com atualizações tecnológicas.

5.2. Justificativa

5.2.1. Tendo em vista que o objeto deste estudo trata de aquisição de licenças, conforme diretrizes econômicas, técnicas e contratuais, descritas no Documento de Oficialização da Demanda – DOD, a busca de outra solução não se aplica.

5.2.2. Entende-se que a ferramenta *Axios Assyst Enterprise* não poderia ser substituída por outra equivalente porque este Tribunal possui os Contratos N° **48/2013** e **46/2014** que em seu item **10.4 da Cláusula Décima – Do Suporte Técnico** afirma que “*as licenças deverão ser do tipo perpétua, ou seja, que confirmam ao usuário o direito de executar a versão do produto adquirida por tempo indeterminado, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais*”. Desta forma, não faz sentido adquirir outra solução incompatível com a solução já utilizada pelo TJCE.

5.2.3. Destaca-se, ainda, que o fator financeiro, no sentido de não exigir um novo investimento em serviços de migração de plataformas para todo o conhecimento retido na base de dados da ferramenta atual, foi considerável para aquisição deste *software* de Gerenciamento de Serviços de TI.

5.2.4. A solução proposta levanta todo um conjunto de itens necessários para dar continuidade ao gerenciamento dos serviços de TI utilizado pelo TJCE. A Solução prevê licenças para utilização da ferramenta de gerenciamento de *Service Desk*, assim como licenças para realizar o controle de ativos de TI.

5.3. Descrição

5.3.1. Os serviços a serem contratados envolvem o fornecimento de 40 (quarenta) licenças do *software* da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI - *Axios Assyst Enterprise*, 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – *ITOM*, ambas as licenças de uso perpétuo, conforme **anexo I – Especificações Técnicas**, bem como os serviços de capacitação/treinamento e suporte técnico com atualização tecnológica para as referidas licenças e para as licenças já existentes no TJCE, cujos quantitativos são: 110 (cento e dez) licenças do *Axios Assyst* e 10.000 (dez mil) licenças do *Assyst ITOM*, conforme requisitos definidos no item 2.2..

5.4. Bens e Serviços que Compõem a Solução

Item	Objeto	Unid. de Medida.	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total
01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	40	R\$ 26,832,44	R\$ 1.073.297,60
02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	15	R\$ 196.653,86	R\$ 2.949.807,90
03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	Licenças	3.000	R\$ 238,72	R\$ 716.160,00
04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	Licenças	13	R\$ 136.620,08	R\$ 1.776.061,04
05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40	R\$ 719,82	R\$ 28.792,80
06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	Horas	40	RR\$ 669,42	R\$ 26.776,80
09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	Horas	40	R\$ 668,34	R\$ 26.733,60
VALOR TOTAL					R\$ 4.875.122,30

5.5. Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos

Necessidade de Negócio	Gerenciar, através de plataforma <i>web</i> e seguindo as recomendações do <i>ITIL V4</i> , os serviços de TI do TJCE.
ID	Requisito Tecnológico

01	<i>Software</i> de Gerenciamento de Serviço de TI <i>Axios Assyst Enterprise</i> .
02	Serviço de Suporte técnico de 150 (cento e cinquenta) licenças (<i>software assurance</i>) pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
Necessidade de Negócio	Realizar o controle de ativos de TI do TJCE através de funcionalidades de inventário, distribuição de <i>patches/fixes</i> e atualização de <i>softwares</i> .
ID	Requisito Tecnológico
01	<i>Software</i> de controle de ativos <i>Assyst ITOM</i> .
02	Apoio técnico relacionado ao acompanhamento, monitoramento e controle da infraestrutura de TIC do Órgão;
03	Serviço de Suporte técnico de 13.000 (treze mil) licenças pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
Necessidade de Negócio	Desenvolver competências
ID	Requisito Tecnológico
01	Capacitações operacionais e administrativas para as equipes envolvidas e já conhecedoras da ferramenta atual.

5.6. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição
Otimização da ferramenta e aproveitamento dos investimentos empregados na aquisição das licenças de <i>softwares</i> .	As licenças disponíveis em número adequado à demanda de usuários garantem o uso otimizado da ferramenta e maximizam o retorno sobre os investimentos já realizados para sua aquisição, instalação e operação.
Aumento da produtividade e eficiência organizacional.	Todos os servidores e magistrados do Tribunal serão atendidos com esta solução, uma vez que a ferramenta suporta o processo de atendimento de chamados destes usuários em relação à tecnologia da informação, telefonia, infraestrutura e administração predial, permitindo uma maior agilidade e tempo de resposta às demandas a que são submetidos, e garantirá a continuidade dos serviços jurisdicionais do TJCE.
Monitoramento das operações de Infraestrutura de TIC.	Monitoramento e controle de serviços referentes a servidores, <i>storages</i> , componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais instalações da infraestrutura de TIC do Poder Judiciário, atuando no gerenciamento e suporte, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.

5.7. Relação entre a demanda e a quantidade

Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unid. de Medida	Quantidade a Ser Contratada
Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licença <i>Assyst</i>	Unidade	40
Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Suporte	Unidade	15

Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	Licença <i>ITOM</i>	Meses	3.000
Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	Suporte	Horas	13
Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Treinamento	Horas	40
Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Treinamento	Horas	40
Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Treinamento	Horas	40
Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	Treinamento	Horas	40
Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	Treinamento	Horas	40

6. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Necessidade	Descrição
Disponibilização de Infraestrutura para Operação dos Sistemas	Devem ser disponibilizados todos os recursos de infraestrutura para a implantação e operação dos sistemas.
Disponibilização de recursos do TJCE para gerência do contrato	Devem ser alocados profissionais do TJCE para gerenciamento do contrato e homologações dos serviços prestados.

7. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Recursos Materiais

Id	Descrição	Quantidade	Disponibilidade	Ações para obter o recurso	Responsável
01	Acesso aos ambientes utilizados pela solução nos Equipamentos Servidores nos <i>Datacenter</i> do Prédio Centro de Documentação e Informática e Fórum Clóvis Beviláqua (Servidores e equipamentos de <i>Backup</i>).	Todos os disponíveis nos referidos <i>Data centers</i>	Enquanto a Solução for utilizada para prestação dos serviços de TI	Solicitar a Gerência de Infraestrutura de TI e a Coordenadoria de Gestão de Serviço os respectivos acessos.	Fiscal Técnico/Equipe técnica, Fiscal Requisitante

7.2. Recursos Humanos

Id	Função	Formação	Atribuições
			Fiscalizar o contrato no âmbito técnico.

01	Fiscal(is) da contratação	Conhecimento do contrato e legislação nas contratações da administração pública.	Apoiar na elaboração do Plano de Inserção.
			Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
			Permitir o acesso às dependências do TJCE, aos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços.
			Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
02	Integrante técnico	Conhecimento técnico da solução a ser contratada.	Definir os requisitos técnico e elaborar os documentos da Resolução N° 182 de 17/10/2013 do CNJ e Instrução Normativa MP/SLTI N.º 04/2014 (11/09/2014). Pesquisa de preço baseado na Instrução Normativa SLTI N° 5 (27/06/2014).
03	Gestor do Contrato	Conhecimentos gerenciais, técnicos e operacionais relacionados ao processo de Gestão de Contratos.	Gerir e fiscalizar o contrato com o fornecedor.
			Monitorar a execução do Contrato.
			Informar à CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente os serviços prestados.
			Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido.
			Responsabilizar-se pelos pagamentos dos bens fornecidos pela CONTRATADA.
04	Preposto	Representante da empresa Contratada.	Acompanhar a execução do Contrato.
			Atuar como interlocutor principal junto à Contratante.
			Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
			Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços objeto deste documento.
			Quando no ambiente do TJCE, manter os seus funcionários sujeitos às normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão.
			Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do TJCE.
			Manter os seus funcionários e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas

			disciplinares do TJCE.
			Responder pelos danos causados diretamente à administração do TJCE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo TJCE.
			Responder por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do TJCE, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços.
			Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no recinto do TJCE.
			Comunicar ao TJCE qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
			Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação.
			Cumprir com os prazos de entrega estipulados neste documento.
			Autorizar e assegurar ao TJCE o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da Proposta da CONTRATADA.
05	Usuário Final	Conhecimento básico em Informática	Responsável por Realizar abertura de requisições e incidentes, por consultar a base de conhecimento e por acompanhar seus chamados.
06	Operador da Solução	Conhecimento em Informática e em <i>ITIL V4</i>	Responsável pela análise, encaminhamento e tratamento dos chamados dentro da Plataforma.
07	Analista de Infraestrutura	Conhecimento em Tecnologia da Informação	Responsável pela análise, configuração e disponibilização de ambiente físico propício à instalação da Plataforma.

8. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS

Evento	Ações de Contingência e Seus Respectivos Responsáveis
Atraso na entrega do objeto pelo fornecedor	Aplicação das multas e sanções administrativas previstas em contrato. Responsável: Gestor do Contrato.
Entrega da Plataforma com erros	Aplicação das multas conforme acordo de nível de serviço previsto em contrato. Responsável: Gestor do Contrato.
Não prestação do serviço de	Aplicação das multas e sanções administrativas previstas em contrato.

treinamento, suporte técnico e de consultoria por parte da CONTRATADA	Responsável: Gestor do Contrato.
---	----------------------------------

9. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ação	Responsável	Início	Fim
Realizar novo planejamento de contratação de suporte técnico para a Plataforma de Gerenciamento de <i>Service Desk</i> .	SETIN/TJCE	09 (nove) meses antes do final do contrato.	03 (três) meses antes do final do contrato.
Elaboração de Termo de Encerramento do Contrato.	SETIN/TJCE	Ao fim do prazo de garantia de suporte técnico das licenças.	No máximo 15 (quinze) dias após o encerramento do suporte técnico das licenças.

10. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

10.1. Transferência de Conhecimento

Item a ser transferido	Forma de Transferência
Manual do fabricante.	Deve ser disponibilizado em site do fabricante e/ou físico e/ou através de mídia digital.

10.2. Direitos de Propriedade Intelectual (Lei N° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998)

10.2.1. A propriedade intelectual da Solução fornecida permanecerá na titularidade do respectivo fabricante, vedado ao TJCE cedê-la, salvo autorização da Contratada, conforme disposição do art. 111, da Lei n. 8.666/93.

10.2.2. A Contratada deverá garantir ao TJCE que o conjunto de *software* licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.

10.2.3. Pertencerá ao TJCE a propriedade intelectual de todos os dados inseridos e armazenados na Solução / Banco de Dados, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, produtos gerados em função da importação e integração de dados. A regra está em conformidade com a Lei n° 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei n° 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização destes, a qualquer título, por parte da Contratada, salvo se formal e previamente autorizado pelo contratante.

10.2.4. A utilização de soluções ou componentes, proprietários da Contratada ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente

documento, que possam afetar a propriedade da Solução, deverá ser formal e previamente autorizada pelo TJCE.

10.2.5. A Contratada deverá assegurar ao TJCE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da Solução, e durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

10.2.6. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à instalação das licenças, serviço de suporte e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

11. NATUREZA DO OBJETO

11.1. Devido ao fato de ser possível especificar o serviço e medir o desempenho da qualidade, usando parâmetros usuais de mercado, consideramos que esta contratação trata de um serviço/bem comum, nos termos da Lei Federal N° 10.520/2002, e, portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

11.2. O objeto alvo do presente estudo possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos.

11.3. Não será permitida a participação de cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da contratada que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade.

11.4. Não será permitida a participação de consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não se aplica ao presente caso.

12. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO DO OBJETO E FORMA DE ADJUDICAÇÃO

Item	Forma de Parcelamento	Justificativa
40 (quarenta) licenças do <i>Assyst Enterprise</i>	Os itens serão	Trata-se de aquisição de licenças de <i>softwares</i> que

<i>Perpetual Concurrent</i>		
3.000 (três mil) licenças do <i>Assyst Perpetual Concurrent ITOM</i> .		
Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses - <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> Qtde: 15 pacotes de 10 e <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> Qtde: 13 pacotes de 1.000.	licitados através de lote único.	deve ser feita por lote único para os dois tipos de licenças a ser adjudicada a um único fornecedor. Esta solução contém serviços de suporte e capacitações/treinamentos, descaracterizando bens de natureza divisíveis. Além disso, o parcelamento do objeto, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável. A licitação para contratação deste objeto em único lote visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos-alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.
Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos, capacitação operacional de configuração (ajustes na ferramenta), capacitação de catálogo de serviço, relatório (<i>reporting</i>) e capacitação operacional de controle de ativos (<i>ITOM</i>).		

- 12.1. Analisando a descrição do objeto, identifica-se que a demanda é composta por uma Solução de Gerenciamento de serviços de TI e controle de ativos de TI, com fornecimento de licenças de uso, incluindo os serviços capacitação e serviços de suporte técnico com atualização tecnológica, composta por itens correlatos e intrinsecamente interligados.
- 12.2. No contexto desta contratação e de acordo com os requisitos levantados, verifica-se que o objeto é composto por licenças de um único fabricante.
- 12.3. A simples entrega de licenças de uso, apartada de sua efetiva implantação, suporte e garantia deve ser evitada pois não garante que a Solução será disponibilizada conforme as necessidades do TJCE.
- 12.4. A entrega parcial da solução não atende integralmente o objetivo da demanda, visto que a solução contempla uma série de funcionalidades que englobam soluções e serviços integrados e interdependentes.
- 12.5. A adjudicação por itens potencializaria o risco de problemas associados à entrega, ao atraso no pedido do fabricante, entre outros.
- 12.6. A contratação de múltiplas empresas para fornecimento de licenças e demais serviços gerará conflitos de responsabilidades decorrentes dos vários contratos que seriam firmados. Sendo assim, diante de incertezas ou problemas, poderá haver dúvidas sobre a quem compete à resolução de problemas. Além do mais, qualquer assincronismo na execução contratual implicaria em atrasos na implementação da solução.
- 12.7. Por outro lado, a centralização da responsabilização em uma única empresa contratada, se

mostra mais adequada não apenas sob o prisma do acompanhamento de problemas e soluções, mas sobremaneira para facilitar a verificação das causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução contratual do objeto licitado.

12.8. Após avaliação técnica dos itens que compõem a Solução, conclui-se pela contratação de uma única empresa para a execução dos itens a serem licitados em um único lote.

12.9. Uma vez que o objeto não pode ser parcelado, a adjudicação deve ser realizada a uma única empresa pelo menor valor global.

13. GARANTIA

13.1. A Contratada garantirá os serviços realizados durante toda a vigência do contrato.

13.2. A Contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues no período de vigência do contrato, sem ônus para o TJCE. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, as imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo TJCE ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

13.3. Esta garantia abrange toda correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica.

13.4. As licenças serão adquiridas em caráter perpétuo e definitivo.

13.4.1. Após o final do contrato, o TJCE reserva-se o direito de manter em uso todas as licenças de *software* fornecidas por tempo indeterminado, independente de renovações contratuais.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

ID	Tipo	Fonte	Grau	Ação	Natureza da solução
01	Material ou Bem Permanente	Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - FERMOJU	1º	20544	Investimento
Valor					RS 0,00

15. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

15.1. **Proposta de Preço**

15.1.1. Organização da Proposta

- 15.1.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:
- 15.1.1.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;
 - 15.1.1.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
 - 15.1.1.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
 - 15.1.1.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
 - 15.1.1.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
 - 15.1.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
 - 15.1.1.1.7. Deverá conter a descrição detalhada do objeto, tais como: somente uma única marca, modelo, características do objeto, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
 - 15.1.1.1.8. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.
- 15.1.1.2. Todas as despesas necessárias à perfeita execução do Contrato (custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer impostos, taxas, contribuições ou obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias, seguros, instalação e configuração da Solução ou quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou colaboradores, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, devem estar inclusas na proposta apresentada. Quanto aos abatimentos porventura concedidos, deverão ser deduzidos, devendo os mesmos ser os praticados na data da abertura da proposta.
- 15.1.1.3. Comprovação de que está autorizada pela proprietária da Solução ofertada a comercializá-la e fornecer suporte técnico.

15.2. Critérios de Seleção

15.2.1. Modalidade de Licitação

15.2.1.1. A modalidade de licitação sugerida deve ser o Pregão na forma eletrônica, considerando se tratar de bens e serviços comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.

15.2.1. Tipo de Licitação

15.2.1.1. A licitação será do tipo menor preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item 5.4..

15.2.1.2. O objeto desta contratação será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por Preço Unitário, nos termos dos art. 6º, VIII, "b" da Lei n. 8.666/93.

15.2.1. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência

15.2.1.1. Para esta contratação, não se aplica o disposto nos incisos I e III do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelos seguintes motivos: Para o inciso I, para esta contratação o valor estimado é superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), conforme descrito no Item 5.2 Estimativa de Volume de Bens e Serviços; Para o inciso III, o objeto deste Termo de Referência contempla a contratação de serviços e não a aquisição de bens de natureza divisível, conforme previsto no referido inciso.

15.2.1.2. Além disso, por acreditar na consecução de valores mais favoráveis à Administração Pública, bem como garantir a qualidade dos serviços a serem prestados, não será aplicado o direito de preferência para esta licitação.

15.3. Qualificação Econômico-Financeira

15.3.1. A Licitante deverá apresentar a seguinte documentação para comprovar sua capacidade econômica financeira:

15.3.1.1. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida por quem de competência na sede da pessoa jurídica ou certidão negativa de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física;

15.3.1.2. BALANÇO PATRIMONIAL e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação

financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta;

15.3.1.3. COMPROVAÇÃO DA BOA SITUAÇÃO FINANCEIRA atestada por documento, assinado por profissional legalmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade da sede ou filial do licitante, demonstrando que a empresa apresenta índice de Liquidez Geral (LG) maior que 1,0 (um vírgula zero), calculada conforme a fórmula abaixo:

$$LG = (AC + ARLP)/(PC + PELP) > 1,0$$

Onde:

LG – Liquidez Geral

AC – Ativo Circulante

ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo

PC – Passivo Circulante

PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo.

15.3.1.4. No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial;

15.3.1.5. No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário – estes termos devidamente registrados na Junta Comercial – constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticada na junta comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos ser assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa;

15.3.1.6. No caso de empresa recém-constituída (há menos de 01 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na

junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa;

15.3.1.7. No caso de sociedade simples e cooperativa – o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório;

15.3.1.8. PATRIMÔNIO LÍQUIDO MÍNIMO não inferior a 10% da estimativa de custos, que deverá ser comprovado através da apresentação do balanço patrimonial.

15.4. Qualificação Técnica

15.4.1. Critérios de Habilitação

15.4.1.1. Atestado de Capacidade Técnica:

15.4.1.1.1. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas;

15.4.1.1.2. A Licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da Licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, demonstrando sua experiência anterior em pelo menos 01 (um) contrato de prestação de serviço que contenha o fornecimento de licenças de *software* de Gerenciamento de serviços de TI e execução de serviços de suporte técnico com atualização tecnológica da solução *Axios Assyst Enterprise*, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, consecutivos.

15.4.1.1.3. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter no mínimo o CNPJ e endereço da entidade emitente, além de conter a data de emissão, número e vigência do contrato, o nome, função e telefone do responsável e a qualidade da Solução fornecida.

15.4.1.1.4. Fica estabelecido que as licitantes poderão apresentar tantos atestados quantos entenderem necessários para a comprovação exigida neste tópico,

porém cada atestado deverá ter a quantidade de meses total solicitada.

15.4.1.1.5. A contratada deverá, a partir da data de assinatura do CONTRATO, possuir Certificado ISO 20.000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO;

15.4.1.1.6. A Licitante deverá apresentar declaração comprovando que é uma parceira autorizada do Fabricante da Solução *Axios Assyst Enterprise* e que é capaz de prestar os serviços descritos neste Termo de Referência.

15.4.1.2. A CONTRATADA deverá comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, que possui pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

15.4.1.2.1. 01 (um) profissional com certificação *PMP*.

15.4.1.2.2. 02 (dois) profissionais com certificação *ITIL Manager* ou *Expert*.

15.4.1.2.3. 02 (dois) profissionais com *IT Service Management based on ISO/IEC 20000*.

15.4.1.2.4. 02 (dois) profissionais com certificação de técnica na ferramenta de gestão de serviços (*Assyst Accredited Administrator*).

15.4.1.3. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos por empresa do mesmo grupo empresarial do licitante.

15.4.1.4. A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências, conforme prescreve o art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93.

15.4.2. **Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas:**

15.4.2.1. **Consultor Técnico especialista na solução:**

15.4.2.1.1. Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);

15.4.2.1.2. Possuir certificação *ITIL V4*, no mínimo *Foundation*;

15.4.2.1.3. Possuir a certificação oficial do fabricante "*Accredited assyst Administrator*", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o *software*;

15.4.2.1.4. Possuir experiência em serviços de implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TI, baseados nas melhores práticas do *ITIL V4*, e em soluções de ITSM.

15.4.2.2. Técnico de Suporte:

15.4.2.2.1. Possuir a certificação oficial do fabricante "*Accredited assyst Administrator*", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;

15.4.2.2.2. Possuir experiência em serviços de implantação, configuração e suporte a ferramenta de ITSM.

15.4.2.3. Instrutor especialista na solução:

15.4.2.3.1. Possuir a certificação oficial do fabricante "*Accredited assyst Administrator*", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o *software*.

15.4.2.3.2. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos a partir da assinatura do contrato, para apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais.

15.4.2.3.3. A Equipe Técnica será apresentada pela CONTRATADA e aprovada pela equipe do TJCE após a apresentação da documentação.

15.4.2.3.4. Para aprovação dos profissionais da CONTRATADA, por parte do TJCE, a mesma deverá apresentar o currículo e outros documentos que comprovem o seu perfil.

- 15.4.2.3.5. O TJCE terá um prazo de até 05 (cinco) dias corridos para validar as documentações apresentadas, podendo solicitar a substituição de qualquer profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado.
- 15.4.2.3.6. Nos casos em que seja necessária a substituição, pela CONTRATADA, de quaisquer dos profissionais, a empresa deverá assegurar que o novo profissional detenha perfil igual ao especificado neste documento.
- 15.4.2.3.7. A CONTRATADA deverá dimensionar a sua equipe de forma a atingir os acordos de níveis de serviço descritos neste documento, mas deverá indicar, no mínimo:
- 15.4.2.3.7.1. Consultor Técnico: 01 (um) profissional;
 - 15.4.2.3.7.2. Técnico de Suporte: 01 (um) profissional;
 - 15.4.2.3.7.3. Instrutor: 01 (um) profissional;
- 15.4.2.3.8. As funções de Consultor Técnico e de Instrutor poderão ser acumuladas, desde que não comprometa a execução dos serviços.
- 15.4.2.3.9. A equipe técnica deve fazer parte da equipe permanente da Contratada e deverá ser apresentada, após assinatura do contrato, esta comprovação.
- 15.4.2.3.10. O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

16. VIGÊNCIA CONTRATUAL

16.1. A vigência do contrato inicia na data de sua assinatura e vigorará:

16.1.1. Para o fornecimento das licenças por até 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

16.1.1.1. Após o final do contrato, o TJCE reserva-se o direito de manter em uso todas as licenças de *software* fornecidas por tempo indeterminado, independente de renovações contratuais.

16.1.2. Para os serviços de capacitação por até 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

16.1.3. Para a garantia das licenças com suporte técnico por até 36 (trinta e seis) meses contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo das respectivas licenças.

17. APROVAÇÕES

Glauber Lopes Rodrigues
Matrícula: 9578
Integrante Técnico

Francisco Tiago Dias Pinto
Matrícula: 9551
Integrante Requisitante

George Gomes Pereira
Matrícula: 1201
Integrante Requisitante

Werley da Silva Almeida
Matrícula: 22722
Integrante Administrativo

Fortaleza, 16 de novembro de 2020