



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N. 1/2021
PROCESSO N. 8518688-71.2020.8.06.0000

PREZADOS SENHORES,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designados pela Portaria de n. 202/2021, disponibilizada no DJE, em 3/2/2021, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, Cambéa, CEP 60822-325, torna público para conhecimento de todos os interessados, que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO**, sob critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**, com modo de disputa "**ABERTO E FECHADO**", regida pela Lei Federal nº 10.520/2002, pela Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações, pela Resolução do TJCE nº 10, de 9.7.2020, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, com intuito de atender as necessidades deste Tribunal.

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de suporte técnico com atualizações de versão, aquisição de licenças e capacitação para operação e administração da Solução Integrada de Gestão de TI – *Axios Assyst Enterprise* e do módulo de controle de ativos de TI – *Assyst ITOM*, ambas as licenças de uso perpétuo, visando atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, conforme especificações, quantitativos e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 8/4/2021 às 14:00 horas (Horário de Brasília).

ABERTURA DAS PROPOSTAS: 8/4/2021 às 14:00 horas (Horário de Brasília).

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: 8/4/2021 às 14:30 horas (Horário de Brasília).

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: Observando o prazo legal, o licitante poderá formular consultas exclusivamente por e-mail, conforme endereço abaixo, informando o número da licitação.

E-mail: cpl.tjce@tjce.jus.br

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília/DF.

Constituem Anexos deste Edital e dele fazem parte:

ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO 2 - ORÇAMENTO DETALHADO

ANEXO 3 - MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

ANEXO 4 - RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET

ANEXO 5 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

ANEXO 6 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

ANEXO 7 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO SUPERVENIENTE À HABILITAÇÃO

ANEXO 8 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

ANEXO 9 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI, EM SUA CADEIA PRODUTIVA, EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

ANEXO 10 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE RESERVA DE CARGOS LEGAL PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

ANEXO 11 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS

ANEXO 12 - MINUTA DO CONTRATO



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

1.2 Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado(a) pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A, no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

1.3 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário, no site: www.licitacoes-e.com.br, campo “Consultar Mensagens”, referente ao presente pregão eletrônico, sendo de responsabilidade do(s) licitante(s): verificar a(s) referida(s) mensagem(ns) e, ainda, os respectivos ônus por não consultá-la(s).

1.4 O Edital encontra-se à disposição dos interessados gratuitamente na Internet, nas páginas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (www.tjce.jus.br), e do provedor do certame (www.licitacoes-e.com.br).

2. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

2.1 O licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências de habilitação contidas neste Edital e seus anexos, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam, obrigatoriamente, credenciados no sistema eletrônico utilizado neste processo.

3.2 É vedada a participação direta ou indiretamente de interessados:

3.2.1 sob a forma de consórcio, qualquer que seja a sua constituição;

3.2.2 em Cooperativa em virtude da Súmula 281 do TCU.

3.2.3 cujos diretores, representantes legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócios, sejam servidores públicos, empregados ou ocupantes de cargo comissionado nos órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Ceará, de suas sociedades, paraestatais, fundações ou autarquias, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público Estadual, como licitante direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios.

3.2.4 que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública.

3.2.5 que estejam suspensas temporariamente de participar em licitações e impedidas de contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação.

3.2.6 cujo estatuto ou contrato social não inclua dentre os objetivos sociais, atividades compatíveis com o objeto do certame.

3.2.7 que tenham em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, em atenção à Resolução do CNJ n. 7/2005, alterada pela Resolução n. 229/2016.

3.2.7.1 A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

3.2.7.2 A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

3.2.7.3 É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

3.2.8 que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;

3.2.9 tais como Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;

3.2.10 como Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendido, aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

3.2.11 que sejam organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão n. 746/14-TCU-Plenário).

3.2.12 que seja Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Estadual Direta ou Indireta;

3.2.13 que seja autor do Termo de Referência;

3.2.14 que se enquadrem nas vedações previstas no art. 9º da Lei n. 8.666/1993;

3.2.15 Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV, da Lei n. 8.666/1993, ou do art. 7º da Lei n. 10.520/2002 c/c o art. 28 do Decreto n. 5.450/2005;

3.2.15.1 A suspensão prevista no art. 87, inciso III, da Lei n. 8.666/1993 aplica-se apenas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

3.2.15.2 Para fins de participação nesta licitação, a penalidade imposta com base no art. 7º da Lei n. 10.520/2002 abrange apenas os órgãos da Administração do Estado do Ceará.

3.3 Não será permitida a participação de mais de uma empresa sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.

3.4 Considera-se participação indireta, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

3.5 A participação na licitação implica automaticamente a aceitação integral dos termos deste Edital e seus Anexos e legislação aplicável;

3.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação e neste edital.

4. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

4.1 O certame será conduzido pelo(a) pregoeiro(a), que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar o processo licitatório, em especial a sessão pública e o envio de lances;
- b) conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
- c) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela área responsável pela elaboração do Termo de Referência ou do Projeto Básico;
- d) receber as propostas de preços;
- e) abrir e examinar as propostas de preços e classificar os proponentes;
- f) conduzir os procedimentos relativos à etapa de lances e escolher a proposta ou o lance de menor preço;
- g) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- h) verificar a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- i) receber a documentação de habilitação;
- j) verificar e julgar as condições de habilitação;
- k) definir o prazo de envio de amostras de acordo com a natureza do bem licitado, quando necessário;
- l) declarar o vencedor;
- m) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando-os à autoridade superior, quando mantiver sua decisão;
- n) adjudicar o objeto ao licitante vencedor, quando não houver recurso;
- o) elaborar e publicar a Ata da sessão;
- p) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a homologação;
- q) deflagrar processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

CRENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

4.2 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, intransferíveis, obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

no País, não sendo necessário ser cliente desta instituição bancária.

4.3 As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar seus representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no *licitações-e*.

4.3.1 Caso seja apresentada procuração por instrumento particular, este documento deverá possuir firma reconhecida.

4.4 Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.5 A chave de identificação e a senha terão validades determinadas pelo Banco do Brasil S.A. e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico realizado no *licitações-e*, sendo necessárias para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil, devidamente justificada.

4.6 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. ou ao Tribunal de Justiça do Ceará, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso e da senha, ainda que por terceiros.

4.7 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Banco do Brasil S.A. para imediato bloqueio de acesso.

4.8 O credenciamento do licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

PARTICIPAÇÃO

4.9 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e, subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.9.1 A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.licitacoes-e.com.br, opção "Acesso Identificado".

4.10 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.11 O licitante que desejar utilizar-se das prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2006, deverá declarar no campo específico do sistema que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da referida Lei, estando apto a usufruir do tratamento favorecido constante em seus arts. 42 a 49.

4.11.1 A falsidade de declaração prestada objetivando os benefícios da **Lei Complementar nº 123/2006**, caracterizará o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da sanção prevista neste Edital.

4.12 O licitante deverá enviar sua proposta eletrônica mediante o preenchimento, obrigatório, no sistema eletrônico, do valor total de sua proposta, expresso em reais, com até 2 (duas) casas decimais e poderá mencionar, no campo "**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**", as principais características do item ofertado, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.**

4.12.1 Caso não seja possível informar no campo "**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**" as características do item ofertado, caberá ao licitante fornecer tais dados em arquivo anexo à proposta de preço, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.**

4.12.2 Qualquer menção a marcas de referência nos anexos deste Edital constará apenas como forma ou parâmetro de qualidade para facilitar a descrição do objeto, podendo ser substituída por marca "equivalente", "similar" ou "de melhor qualidade".

4.13 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.

4.14 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos produtos.

4.15 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública do pregão e etapas posteriores, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.16 Os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas por eles apresentadas até o término do prazo para recebimento das mesmas.

ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

4.17 A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas. Caso ocorra alguma desclassificação, esta deverá ser fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelos participantes.

4.18 Os preços deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais em seus valores globais.

4.19 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a) e somente estas participarão da fase de lances.

4.20 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão encaminhados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.21 Havendo a necessidade do envio de documentos complementares à proposta e à habilitação, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances ou da convocação pelo pregoeiro, no prazo de 2 (dois) dias, sob pena de inabilitação.

4.22 Iniciada a etapa competitiva, na data e horário determinados neste Edital, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances e poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e respectivo horário de registro e valor.

4.22.1 Para efeito de lances, será considerado o **VALOR GLOBAL** do lote.

4.23 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no Edital.

4.24 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.24.1 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

4.24.2 Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

4.25 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "**ABERTO E FECHADO**", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

4.25.1 O tempo mínimo entre lances do próprio licitante em relação ao seu último lance deverá ser de 20 (vinte) segundos, quando este não for o melhor da sala. O tempo mínimo entre licitantes em relação ao melhor lance da sala deverá ser de 3 (três) segundos.

4.26 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

4.27 Encerrado o prazo previsto no **subitem 4.26**, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um **lance final e fechado** em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.27.1 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste subitem, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.28 Após o término dos prazos estabelecidos, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

4.28.1 Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.29 Poderá o Pregoeiro, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.30 No caso de desconexão com o(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.

4.31 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa, sendo reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação do fato pelo(a) pregoeiro(a) aos participantes, por meio de mensagem no sistema, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

4.32 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.33 Após o encerramento dos lances, o sistema detectará a existência de situação de empate ficto. Em cumprimento ao que determina a Lei Complementar nº 123/2006, a microempresa, a empresa de pequeno porte e a cooperativa que se enquadre nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 11.488/2007, e que ofertou lance de até 5% (cinco por cento) superior ao menor preço da arrematante que não se enquadre nessa situação de empate, será convocada automaticamente pelo sistema, na sala de disputa, para, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizando-se do direito de preferência, ofertar novo lance inferior ao melhor lance registrado, sob pena de preclusão.

4.34 Não havendo manifestação da licitante, o sistema verificará a existência de outro em situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo outra situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar por encerrada a disputa do lote.

4.35 O sistema informará a proposta de menor preço ao encerrar a fase de disputa, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

4.36 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

DA LICITANTE ARREMATANTE

4.37 O(a) pregoeiro(a) deverá negociar exclusivamente pelo sistema, em campo próprio, a fim de obter melhor preço, encaminhando, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, a fim de se obter a melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

4.38 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

4.38.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

4.38.2 O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

4.39 Encerrada a etapa de negociação da proposta, o Pregoeiro examinará a proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto à compatibilidade da proposta de preço em relação ao valor estimado e à adequação do objeto (**fase de aceitação e julgamento da proposta**). Em seguida, verificará também o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital.

4.39.1 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa, o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

4.40 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação, inclusive, quanto aos preços unitários.

4.41 Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

5. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

5.1 A Proposta de Preços da licitante arrematante, ajustada ao menor lance, deverá ser apresentada à Comissão Permanente de Licitação do TJCE (CPL), no **prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, a contar do encerramento da etapa de lances da sessão pública, com os preços ajustados ao menor lance, em papel timbrado da empresa, folhas originais rubricadas e a última, assinada pelo Representante Legal da Empresa, em linguagem clara e concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo Razão Social, CNPJ, CGF, endereço e com especificação detalhada dos serviços a serem prestados.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

5.1.1 A licitante poderá encaminhar a sua proposta de preços, bem como toda a documentação prescrita no **item 7** deste Edital, em formato digital, **preferencialmente por meio do sistema licitações-e.com.br**, no mesmo prazo e condições legais, a contar do encerramento da etapa de lances da sessão pública, sob pena de desclassificação/inabilitação.

5.1.2 Junto a sua proposta a licitante deverá encaminhar a declaração de responsabilidade pela autenticidade dos documentos apresentados, conforme **Anexo 11** – Declaração de autenticidade da documentação deste edital.

5.1.3 Constatada a ausência da declaração de autenticidade da documentação, não implicará no afastamento imediato da arrematante por considerar-se falha formal passível de saneamento nos termos deste edital.

5.1.4 O não cumprimento da entrega da documentação, dentro dos prazos estabelecidos neste Edital, acarretará desclassificação/inabilitação, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas no art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, e no art. 31, da Resolução do TJCE nº 10/2020, sendo convocado o licitante subsequente, e, assim, sucessivamente, observada a ordem de classificação.

5.1.5 Caso o arrematante venha a ser desclassificado ou inabilitado, o(a) pregoeiro(a) convocará os demais participantes, seguindo a ordem de classificação, devendo suas propostas de preços serem entregues no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da sua convocação realizada por meio do sistema de licitações.

5.1.6 Serão desclassificadas as propostas que contenham limitação ou condição substancialmente contrastante com os termos deste Edital, ou cujos preços sejam manifestamente inexequíveis.

5.1.6.1 Para fins de verificação da inexequibilidade dos preços propostos, será utilizado como parâmetro de aferição o previsto no §1º do inciso II do art. 48 da Lei n. 8.666/1993, seguindo entendimento dado pelo Tribunal de Contas da União – TCU no Acórdão n. 697/2006 – Plenário – Processo n. 019.054/2005-7.

5.1.6.2 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.2 A proposta deverá explicitar:

5.2.1 Nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;

5.2.2 Número do processo e do Pregão;

5.2.3 Planilha de preço por itens, em conformidade com o Anexo 2 deste Edital;

5.2.4 Descrição do objeto da presente licitação, em conformidade com as exigências contidas neste edital e seus anexos;

5.2.5 O prazo de validade que não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sua emissão, de acordo com o previsto no art. 6º, da Lei Federal n. 10.520/2002, razão pela qual a não manutenção das propostas no decorrer de seu prazo de validade poderá ensejar as sanções previstas no art. 81, da Lei n. 8.666/1993 e no art. 31, inciso II, alínea “c”, da Resolução do TJCE n. 10/2020;

5.2.6 Valor(es) unitário(s) e total(is) com até 2 (duas) casas decimais, conforme Anexo 2 deste Edital, devendo os valores totais serem escritos em numeral e por extenso.

5.3 No caso da proposta de preços da proponente vencedora necessitar de ajuste para sanar evidente erro material, incluindo-se o caso de apresentar erros de multiplicação, somas e outros, o pregoeiro poderá fixar prazo máximo de 2 (dois) dias úteis para reenvio da proposta ajustada a contar da solicitação feita por meio do sistema eletrônico do Banco do Brasil.

5.4 Ocorrendo discordância entre os valores numéricos e, por extenso, prevalecerão estes últimos.

6. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 Para julgamento, será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os prazos para execução, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste edital.

6.2 A proposta final não poderá conter item com valor unitário superior ao estimado pela Administração, descrito no **Anexo 2**, sob pena de desclassificação, independente do valor total da proposta.

6.3 Após a apresentação da Proposta, não caberá desistência.

6.4 Na elaboração da proposta o licitante deverá considerar o previsto no **item 10 do Anexo I – Termo de Referência** deste edital.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

6.5 Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste edital ou da Legislação em vigor.

6.6 Serão rejeitadas as propostas que:

6.6.1 Sejam incompletas, isto é, não contenha(m) informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do objeto licitado;

6.6.2 Contiverem preços superiores aos praticados no mercado ou comprovadamente inexequíveis.

6.6.3 Contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente edital e seus anexos, ou apresentarem Proposta de Preços com preços manifestamente inexequíveis;

6.6.3.1 Para fins de verificação da inexequibilidade dos preços propostos, será utilizado como parâmetro de aferição o previsto no §1º do inciso II do art. 48 da Lei n. 8.666/1993, seguindo entendimento dado pelo Tribunal de Contas da União – TCU no Acórdão n. 697/2006 – Plenário – Processo n. 019.054/2005-7.

6.6.3.2 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.6.3.3 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

6.7 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

6.8 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema.

6.9 De conformidade com parecer da CPL, não constituirá causa de desclassificação do(a) proponente a irregularidade formal que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta e/ou documentação.

6.10 No julgamento das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

6.11 Se a proposta de menor preço não for aceitável, ou se a licitante deixar de reenviá-la, ou, ainda, se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, verificando sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos deste edital.

6.12 O licitante remanescente que esteja enquadrado no percentual estabelecido no art. 44, § 2º, da Lei Complementar n. 123/2006, no dia e hora designados, será convocado na ordem de classificação, para ofertar novo lance inferior ao melhor lance registrado no lote, e, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizar-se do direito de preferência.

6.13 Havendo aceitação da proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade de preço, o pregoeiro irá avaliar as condições de habilitação da licitante.

7. HABILITAÇÃO

7.1 Após aceitabilidade da proposta será verificada a habilitação dos licitantes precedida de verificação de eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta a Lista de Fornecedores Inidôneos e Suspensos, mantido pelo Governo do Estado do Ceará no Portal de Compras (www.portalcompras.ce.gov.br).

7.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4 Os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos de habilitação para participar do presente certame:

7.4.1 No caso de licitante **CADASTRADO**, o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, compatível com o ramo do objeto licitado;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

7.4.1.1 A Comissão Permanente de Licitação do TJCE verificará eletronicamente a situação do licitante no Certificado de Registro Cadastral. Caso esteja com algum documento vencido, deverá apresentá-lo juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de inabilitação, salvo os documentos de Regularidades Fiscal e Trabalhista acessíveis para consultas em sítios oficiais que poderão ser consultados pelo(a) pregoeiro(a).

7.4.1.2 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao CRC.

7.4.1.3 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será inabilitado, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da Lei Complementar n. 123/2006.

7.4.1.4 Caso a **microempresa ou empresa de pequeno porte** tenha registrada no CRC a sua certidão simplificada, expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa DREI n. 36, de 3.3.2017, do Departamento de Registro Empresarial e Integração, **o documento será considerado válido nos termos a seguir:**

I. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de validade determinado, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua emissão.

7.4.2 O licitante **NÃO CADASTRADO** no CRC junto à SEPLAG/CE deverá apresentar os documentos relacionados na opção “Informações sobre Cadastramento de Fornecedores” disponíveis no [sítio: www.portalcompras.ce.gov.br](http://www.portalcompras.ce.gov.br), relativos à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, nas condições seguintes:

7.4.2.1 Habilitação jurídica:

a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

c) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

d) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

7.4.2.2 No caso de **microempresa ou empresa de pequeno porte**: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa DREI n. 36, de 3.3.2017, do Departamento de Registro Empresarial e Integração, **o documento será considerado válido nos termos a seguir:**

I. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de validade determinado, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua emissão.

e) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

7.4.2.3 Regularidade fiscal e trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 2.10.2014, e suas alterações, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

c) Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

d) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943;

f) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

g) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante.

h) Prova de regularidade de Tributos Municipais.

7.4.3 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.4.4 Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte enquadrada no artigo 34 da Lei n. 11.488/2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.4.5 Declaração do licitante, se couber, tratar-se de **microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme modelo no Anexo 5 do Edital;**

7.4.6 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, caso o representante legal da empresa integre seu quadro societário;

7.4.7 Procuração, acompanhada do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso do representante legal da empresa ser procurador;

7.4.8 Declaração que não possui em seu quadro funcional menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, **conforme Anexo 6 do Edital;**

7.4.9 Declaração, sob pena de incidir nas punições cabíveis, relativamente aos documentos exigidos nesta licitação, caso exista após a data de sua emissão, algum **fato superveniente** que impeça sua habilitação, na forma do art. 32, § 2º, da Lei n. 8.666/1993, **conforme Anexo 7 do Edital;**

7.4.10 Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo **constante no Anexo 8 do Edital.**

7.4.11 Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando **trabalho degradante ou forçado**, conforme modelo **constante no Anexo 9 do Edital.**

7.4.12 Declaração de cumprimento de **reserva de cargos legal** para pessoa com deficiência ou reabilitado da previdência social, conforme modelo **constante no Anexo 10 do Edital.**

7.4.12.1 Quando a licitante não estiver obrigada ao atendimento da reserva de cargos mencionada, nos termos do art. 93 da Lei Federal n. 8.213, de 24 de julho de 1991, deverá apresentar declaração relativa à isenção da citada obrigatoriedade.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.5 Para efeitos de comprovação da **qualificação técnica**, o participante deverá apresentar os documentos elencados no **subitem 10.4 do Anexo 1 - Termo de Referência deste Edital.**

7.5.1.1 A comprovação da Capacitação Técnico-operacional da empresa licitante deverá ser fornecida pela pessoa jurídica contratante dos serviços a que se refere o atestado, não sendo admitido atestado fornecido por terceiros.

7.5.1.2 O atestado deverá estar assinado por profissional habilitado, devidamente identificado, com poderes de representação, sendo acompanhado da documentação comprobatória correspondente.

7.6 Para efeitos de comprovação da **qualificação econômico-financeira**, o licitante deverá atender ao **subitem 10.3.1 do Anexo 1 - Termo de Referência deste Edital** e apresentar:

a) Certidão Negativa expedida pelo Cartório Distribuidor de Falência e Recuperação Judicial do local da sede do licitante, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias, quando não houver prazo de validade expresso no documento.

b) Patrimônio líquido contabilizado de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação, comprovado por meio da apresentação do Balanço patrimonial do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

b.1 O balanço patrimonial deverá estar assinado pelo responsável legal da empresa e pelo responsável por sua elaboração, Contador ou outro profissional equivalente devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

b.2 Se necessária a atualização do balanço e do patrimônio líquido, deverá ser apresentado o



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

memorial de cálculo correspondente, juntamente com os documentos em apreço.

b.3 O balanço patrimonial deverá estar registrado ou na Junta Comercial ou no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, para as empresas que utilizem o sistema eletrônico de escrituração e que tenham seus documentos registrados na Junta Comercial.

c) A boa situação econômico-financeira da empresa será avaliada pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE, atestada por documento assinado por profissional legalmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade da sede ou filial do licitante, demonstrando que a empresária apresenta índice de Liquidez Geral (LG) maior que 1,0 (um vírgula zero), nos termos do **subitem 10.3.1.3 do Anexo 1 - Termo de Referência deste Edital**.

c.1.1 As fórmulas dos índices contábeis referidos deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço, calculado com 2 (duas) casas decimais, sem arredondamento.

c.1.2 A fonte de informação dos valores considerados deverá ser o Balanço Patrimonial, apresentado na forma da lei.

7.6.1.1 A Comissão de Licitação não efetuará o cálculo dos índices exigidos no **subitem 7.6 “c”** deste Edital, o qual deverá ser efetuado e assinado por profissional de contabilidade devidamente registrado, não sendo admitida a não apresentação dos índices e do cálculo sob a alegativa de que os dados constam no balanço apresentado.

7.6.1.2 Para efeito dos cálculos prescritos nestes requisitos de qualificação econômico-financeira será considerado o ano fiscal, na forma da lei;

7.6.2 O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de realizar diligências, a fim de elucidar quaisquer dúvidas acerca da capacidade técnica e econômico-financeira do licitante, nos termos do art. 43, §3º, da Lei Federal n. 8.666/1993.

7.6.3 A análise de documentos para efeitos de qualificação técnica e econômico-financeira pautar-se-á pela observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

7.7 Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:

7.7.1 Obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos tanto para matriz como para todas as filiais. A contratação será celebrada com a sede que apresentou a documentação;

7.7.2 Caso apresentados em qualquer processo de fotocópia, deverão vir em cópias autenticadas em cartório ou em cópias simples acompanhadas de originais, conforme Provimento do TJCE nº 15/2008 c/c Lei Nacional n. 13.726, de 8 de outubro de 2018, sob pena de não o fazendo, serem consideradas inabilitadas no presente processo licitatório;

7.7.3 Os documentos obtidos através de sítios oficiais que estejam condicionados à aceitação via internet terão sua autenticidade verificada pelo(a) pregoeiro(a). Os documentos de habilitação disponibilizados pelos Órgãos competentes emitidos por meio eletrônico através da rede mundial de computadores (internet), para fins de julgamento, serão considerados originais, não necessitando de autenticação notarial. Outrossim, se estes forem apresentados através de cópias xerográficas, estas deverão obrigatoriamente ser autenticadas em cartório ou acompanhadas de originais;

7.7.4 Caso haja documentos redigidos em idioma estrangeiro, estes serão somente considerados se acompanhados da versão em português, firmada por tradutor.

7.7.5 Dentro do prazo de validade. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre sua validade. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será **considerado válido pelo prazo de 30 (trinta) dias**, contados a partir da data de sua emissão.

7.8 O(A) Pregoeiro(a) poderá também solicitar originais de documentos já autenticados para fins de verificação, sendo a empresa obrigada a apresentá-los no prazo **de 2 (dois) dias úteis**, contados a partir da solicitação, sob pena de não o fazendo, ser inabilitada.

7.9 Todas as certidões negativas apresentadas deverão comprovar a quitação com os tributos pertinentes, as que se encontram positivas só serão acatadas se tiverem o mesmo valor das negativas.

7.10 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, esta deverá apresentar todos os documentos exigidos para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição, conforme determina o art. 43, da Lei Complementar n. 123/2006;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

7.10.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da situação que deu causa à restrição;

7.10.2 A não regularização no prazo previsto no subitem anterior implicará a decadência do direito à contratação sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

7.11 Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo(a) próprio(a) pregoeiro(a), na hipótese de inexistência de recursos administrativos ou pela Autoridade Superior, na hipótese de existência de recursos administrativos.

7.12 Se o licitante desatender às exigências previstas neste **item 7 (sete)**, o(a) pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

7.13 Da sessão, o sistema do Banco do Brasil S/A gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, bem como serão registrados nos autos do processo administrativo descrito no preâmbulo deste Edital.

8. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

8.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) pregoeiro(a), até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura das propostas, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço cpl.tjce@tjce.jus.br, informando o número deste pregão no sistema do Banco do Brasil e o órgão interessado, nos termos do art. 21, da Resolução nº 10/2020, do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

8.2 Até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o presente edital, mediante petição por escrito, protocolizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste Edital, ou por correio eletrônico (cpl.tjce@tjce.jus.br);

8.2.1 Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente.

8.3 Caberá ao(à) pregoeiro(a), auxiliado(a) pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contado da data de recebimento da impugnação.

8.4 A impugnação não terá efeito suspensivo que poderá ser concedido por decisão motivada do(a) pregoeiro(a).

8.5 Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto se a alteração não afetar a formulação das propostas.

9. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9.1 Declarado o vencedor, o proponente que desejar recorrer contra decisões do(a) Pregoeiro(a), poderá fazê-lo de imediato e motivadamente, até **24 horas** da mencionada declaração, manifestando sua intenção com o registro da síntese das suas razões, exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, sendo-lhe concedido **prazo de 3 (três) dias** para apresentar por escrito as razões do recurso, conforme o art. 4, inciso XVIII, da Lei Federal n. 10.520/2002, devidamente protocolizadas no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste edital. Os demais licitantes ficam, desde logo, convidados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente.

9.2 A falta de manifestação imediata e motivada importará a decadência do direito de recurso.

9.3 Fica assegurada aos licitantes vista imediata dos autos do Pregão, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contrarrazões. Os referidos Autos estarão disponíveis na sala da Comissão de Licitação do TJCE.

9.4 Não serão conhecidos os recursos intempestivos, nem acolhidas razões ou contrarrazões enviadas via fac-símile, e-mail e/ou telegrama.

9.5 Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

9.6 Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

9.7 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.8 A **decisão em grau de recurso será definitiva** e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação via e-mail.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 A adjudicação dar-se-á pelo pregoeiro quando não ocorrer interposição de recursos que encaminhará o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a homologação. Caso contrário, a adjudicação ficará a cargo da autoridade competente.

10.2 Não havendo interposição de recursos por parte dos licitantes o pregoeiro poderá adjudicar o objeto ao licitante vencedor, encaminhando em seguida o processo para homologação pela autoridade competente.

10.3 Havendo recurso(s), depois de decididos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente poderá adjudicar o objeto ao licitante vencedor e homologar a licitação.

10.4 A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao vencedor.

10.4.1 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

10.5 O sistema gerará Ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

10.6 Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o contrato ou a ata de registro de preços no prazo definido neste edital.

10.7 Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 Nos termos do art. 7º, da Lei Federal n. 10.520/2002, os proponentes que, convocados dentro do prazo de validade de suas propostas, não celebrarem o contrato, deixarem de entregar ou apresentarem documentação falsa exigida neste Edital, ensejarem o retardamento da execução do seu objeto, não mantiverem a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, comportarem-se de modo inidôneo ou cometerem fraude fiscal, ficarão impedidos de licitar e contratar com o Estado do Ceará e serão descredenciados do Cadastro Geral de Fornecedores do Estado do Ceará da SEPLAG/CE pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

11.1.1 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

11.2 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

11.2.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

11.2.2 Multa de 5 % (cinco por cento) sobre o valor estimado para a contratação pela conduta do licitante;

11.2.3 Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública e descredenciamento no cadastro de fornecedores do Estado do Ceará, pelo prazo de até cinco anos;

11.2.4 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

11.3 A LICITANTE VENCEDORA, uma vez contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações, definidas neste Instrumento ou em outros que o complementem, às sanções e penalidades administrativas, sem prejuízo das sanções legais, descritas nos artigos. 86 a 88, da Lei n. 8.666/1993 e responsabilidades civil e criminal.

11.4 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

11.5 Na aplicação das sanções, será levada em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

11.6 As penalidades serão registradas no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado do Ceará da SEPLAG/CE.

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no item **11 do Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por instrumento de contrato, conforme **minuta constante do Anexo 12 deste Edital**, celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Ceará, denominado Contratante, e a adjudicatária, denominada Contratada, que observará os termos da Lei n. 8.666/1993, deste Edital e demais normas pertinentes.

13.2 O adjudicatário terá o **prazo de 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação expedida pelo CONTRATANTE, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

13.3 O prazo de vigência contratual se iniciará na data de sua assinatura e vigorará:

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

13.3.1.1 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.

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

13.3.3 Para o serviço de suporte técnico: com direito a atualização do fabricante pelo período, mínimo de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data do Termo de Recebimento Definitivo de cada produto. As prorrogações do contrato serão precedidas da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública;

13.4 A eventual prorrogação do prazo somente será admitida nas condições estabelecidas art. 57 da lei n. 8.666/1993.

13.5 O contratado não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

13.6 Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

13.7 O presente Edital e a proposta de preços serão partes integrantes da contratação.

14. DO PAGAMENTO

14.1 As condições de pagamento estão descritas no subitem **6.9 Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

14.2 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, haverá atualização monetária em conformidade ao disposto no subitem **6.9.8 do Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

15. DO REAJUSTAMENTO E DOS RECURSOS FINANCEIROS

15.1 Os preços oferecidos serão fixos e irrevogáveis.

15.2 Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como fonte os recursos do tesouro não destinados à contrapartida e de outras fontes não destinados à contrapartida, nas seguintes dotações orçamentárias:

04200021.02.126.512.20544.15.44904000.2.70.00.1.20

04200021.02.126.512.20676.15.44904000.1.00.00.0.20

04200021.02.126.512.20676.15.44904000.1.01.00.0.20

04200021.02.126.512.20544.15.44904000.6.70.00.1.20

15.3 Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1 Para a fiscalização dos serviços serão observadas as condições estabelecidas nos **subitens 6.4 e 6.5 do Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO TJCE

17.1 As obrigações do TJCE estão estabelecidas no subitem **6.2 do Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1 As obrigações da CONTRATADA estão estabelecidas no subitem **6.3 do Anexo 1 - Termo de Referência** deste Edital.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

19.1 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato(s) superveniente(s) comprovado(s) ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

19.2 Iniciada a etapa de lances, não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) pregoeiro(a).

19.3 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

19.4 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.5 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

19.6 É facultado à(ao) Pregoeira(o) ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar obrigatoriamente na proposta e na documentação de habilitação.

19.7 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

19.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

19.9 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário da Justiça do Estado do Ceará.

19.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

19.11 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo prevalecerão as deste Edital.

19.12 A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital, e a inobservância de qualquer dos itens descritos nele é de total responsabilidade dos participantes.

19.13 Qualquer informação fornecida por telefone não terá caráter formal.

19.14 A existência de preços registrados não obriga o Poder Judiciário Estadual a firmar as contratações nas quantidades estimadas no Anexo 1 deste Edital, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às licitações, sendo assegurada ao beneficiário do Registro, a preferência de contratação em igualdade de condições.

19.15 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, considerado aquele a que está vinculado o Pregoeiro.

19.16 É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei n. 10.880/1983.

19.17 De acordo com a Resolução do CNJ n. 7, de 18.10.2005, alterada pela Resolução 229/2016, constitui prática de nepotismo a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento. Toda a documentação apresentada fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao licitante, ainda que se trate de originais.

19.17.1 A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

19.17.2 A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

19.17.3 É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante.

19.18 Havendo divergência, exclusivamente quanto às especificações da descrição dos itens na descrição do sistema “*licitacoes-e*” do Banco do Brasil, Minuta de Contrato e outros, prevalecerão as descritas no Termo de Referência.

19.19 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

19.20 Os casos omissos e não previstos neste Edital serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) do TJCE, nos termos da Legislação pertinente.

Fortaleza/CE, 16 de março de 2021.

Sérgio Mendes de Oliveira Filho

**SUPERINTENDENTE DA
ÁREA ADMINISTRATIVA DO
TJCE**

Denise Maria Norões Olsen

**SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO TJCE**

Aprovado:

Rodrigo Xenofonte Cartaxo Sampaio
CONSULTOR JURÍDICO DA PRESIDÊNCIA DO TJCE



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

AQSETIN2020008 – Solução de Gerenciamento de *Service Desk*

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de suporte técnico com atualizações de versão, aquisição de licenças e capacitação para operação e administração da Solução Integrada de Gestão de TI – *Axios Assyst Enterprise* e do módulo de controle de ativos de TI – *Assyst ITOM*, ambas as licenças de uso perpétuo, visando atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE.

1.1. Glossário

TJCE: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

SETIN: Secretaria de Tecnologia da Informática.

CDI: Centro de Documentação e Informática. Prédio anexo ao prédio principal do TJCE, em Fortaleza, onde localiza-se a SETIN.

CONTRATADA: Empresa responsável pelo fornecimento do objeto deste Termo de Referência.

IC: Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no CMDB dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. IC's estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. IC's tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANS's.

CMDB: Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI mantém um ou mais CMDB's, e cada CMDB armazena Atributos de IC's e seus Relacionamentos com outros IC's.

TIC: Tecnologia da Informação e comunicação.

ANS: Acordo de Níveis de Serviços. Consiste em um contrato firmado entre a área de TI e seus

clientes com as condições que um determinado serviço precisa atender para ser considerado satisfatório.

Patches: Programas de computador criados para atualizar ou corrigir um *software* de forma a melhorar sua usabilidade ou performance.

Release: É o lançamento de nova versão oficial de produto de *software*.

Templates: Modelos de documentos sem conteúdo, apenas com apresentação visual.

ITIL: Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. Consiste em um conjunto de publicações sobre melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.

Pink Elephant: É a organização autorizada pela *ITIL* encarregada da verificação de conformidade de produtos de gerenciamento de serviços de TI com as áreas de processo da *ITIL*.

ITSM: Do inglês *IT Service Management* (Gerenciamento de Serviços de TI), tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando redução de custos a longo prazo.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Quantitativo

Demanda Prevista	Lote	Id	Objeto	Unid. de medida	Quantitativo a ser contratado
Aquisição de licenças do <i>Axios Assyst Enterprise</i> do tipo concorrentes e módulo para controle de ativos de TI – <i>Assyst ITOM (IT Operations Management)</i> , bem como os serviços de capacitação e suporte técnico com atualização tecnológica para as licenças existentes no TJCE e para as licenças a serem adquiridas.	Único	01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	40
		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	10
		03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	Licenças	3.000
		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
		05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40
		06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Horas	40
		07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40

	08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	Horas	40
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	Horas	40

2.2. Motivação

2.2.1. Situação Atual

2.2.1.1. A melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação passa necessariamente pelo estabelecimento formal de processos de trabalho, acompanhada, no que for possível, da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos Órgãos de controle e as melhores práticas de TI da atualidade.

2.2.1.2. A Tecnologia da Informação, pelo seu uso e abrangência nas atividades organizacionais, é fundamental para atingir as metas e objetivos estratégicos. Para tanto, se faz necessário que toda a infraestrutura e os serviços de TI sejam adequados, alinhados às necessidades da Instituição, com o nível de qualidade exigido, que estejam disponíveis quando requeridos, e que os problemas encontrados sejam solucionados com o máximo de eficiência e efetividade.

2.2.1.3. A efetiva implementação das melhores práticas, entre elas o *ITIL – Information Technology Infrastructure Library*, compreende entre outras medidas, a adoção e a implantação especializada de uma solução qualificada e integrada de gerenciamento de serviços de TI, dotando assim o Tribunal de recursos e ferramentas padronizadas, de forma a executar os processos dentro das melhores práticas de gestão de TI.

2.2.1.4. Por decorrência de suas atribuições institucionais, esta Corte de Justiça busca sempre alinhar sua estrutura, processos e atividades nas melhores práticas, *frameworks* e modelos adotados pelo mercado e que melhor se aderem às necessidades da instituição, além das orientações dos órgãos de controle. Por isso, trata vários de seus processos de acordo com os processos do *ITIL*.

2.2.1.5. A solução integrada adotada atualmente pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE é o sistema *AXIOS ASSYST ENTERPRISE* com ferramenta de *CMDB* e de inventário eletrônico, sendo 110 (cento e dez) licenças do *Assyst* e 10.000 (dez mil) licenças clientes do módulo para controle de ativo de TI – *ITOM*, todas de uso perpétuo e, atualmente, sem serviço de suporte técnico. Esta solução é reconhecida internacionalmente como certificadora de soluções aderentes às boas práticas *ITIL* e *Pink Elephant*.

2.2.1.6. A utilização da ferramenta *Axios Assyst Enterprise*, por se tratar de ferramenta madura de *ITSM*, possibilita a automação de controles de gestão, garantindo a execução dos processos

formalizados de suporte e entrega de serviços com prazos de resposta e atendimento bem definidos (ANS - Acordos de Níveis de Serviços).

2.2.1.7. A continuidade de funcionamento desta infraestrutura de TI é pré-requisito para que os servidores do judiciário possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados como Sistema de Acompanhamento de Processos, Sistemas Administrativos, dentre outros.

2.2.2. Motivação da Demanda

2.2.2.1. A presente contratação tem por objetivo aperfeiçoar e dar continuidade ao atendimento e suporte aos servidores, mantendo versões mais atualizadas e garantindo o suporte especializado à ferramenta, extraindo melhor custo x benefício que a ferramenta pode oferecer, seguindo a organização e o roteiro de atendimento definidos pelo TJCE.

2.2.2.2. O atendimento ao usuário tem como tarefa principal manter os ANS oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática.

2.2.2.3. O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.2.2.4. A Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN – é a área técnica dentro do TJCE responsável pela gestão, controle e manutenção de todos os processos de trabalho relacionados a Tecnologia da Informação, bem como do setor de atendimento ao usuário que apoia a instituição na resolução de problemas e necessidades referentes a equipamentos e sistemas utilizados pelo Poder Judiciário.

2.2.2.5. Em face da atual necessidade do TJCE, em termos de atender com mais eficácia seus usuários, faz-se necessária uma ampliação da solução integrada de gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e gerenciamento de ativos em rede, a qual compreende: o fornecimento de, no mínimo, 40 (quarenta) licenças do *software Axios Assyst*, o fornecimento de 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – *Assyst ITOM (IT Operations Management)*, capacitação das equipes e o serviço de suporte para as licenças existentes e para as licenças a serem adquiridas.

2.2.2.6. A obtenção de licenças em número adequado visa garantir o uso do sistema *Assyst Enterprise* sem “gargalos” no acesso que poderiam comprometer a efetiva utilização da ferramenta e o adequado atendimento a incidentes, problemas e requisições, bem como aos demais processos de serviços de TIC que dependem da ferramenta. Portanto, entendemos que estas licenças têm uma influência indireta, porém clara, na satisfação do usuário final em relação à presteza do atendimento da equipe de TIC.

2.2.3. Descrição da Oportunidade ou do Problema

2.2.3.1. Habitualmente, ocorre a necessidade de encerramento de sessões do *Axios Assyst Enterprise* ativas a fim de serem liberados acessos a outros usuários em rede, fato este que agravou-se com o surgimento recente da nova realidade que estamos enfrentando com o avanço da pandemia do novo coronavírus (*Covid-19*), com a obrigatoriedade de exercer o teletrabalho. Nesse contexto, faz-se necessário um equilíbrio entre os quantitativos disponíveis de licenças de uso da solução e o número de atendentes e analistas de TI, que têm utilizado a mesma para realizar atendimentos técnicos especializados para resolução dos chamados dos usuários finais, nas diversas unidades do Poder Judiciário Cearense.

2.2.3.2. No que se refere as licenças do módulo para controle de ativos de TI – *ITOM*, pelos quantitativos levantados de ICs inventariados, as licenças atuais estão em seu quantitativo limite, correndo o risco de não ser possível realizar o catalogamento de novos ICs *desktops*, *notebooks*, servidores físicos, servidores virtuais, etc. O volume de demandas para os próximos anos poderá sofrer variações devido à evolução tecnológica do parque que atualmente encontra-se defasado, o que exigirá diversas atualizações de *softwares*, instalação de novas soluções de TIC dentre outras que visem eliminar essa defasagem tecnológica.

2.2.3.3. Quanto ao serviço de suporte com atualização tecnológica, este se justifica pela necessidade constante de evolução da solução, a partir das correções e melhorias realizadas pelo fabricante e liberadas tempestivamente. Além disso, se faz necessário o apoio de empresa técnica especializada na solução para complementar as ações da Secretaria de Tecnologia da Informação para a manutenção e evolução do funcionamento da solução, a partir de orientações e intervenções específicas no ambiente da solução.

2.2.3.4. Como estratégia de independência, se faz necessário a inclusão de novas capacitações administrativas e técnicas da solução, que contribuirão para a disseminação do conhecimento necessário para a administração e evolução da solução *ITSM* entre as equipes técnicas internas da área de TI.

2.2.3.5. Insta salientar que o *software* já está licenciado e tem uma ampla gama de funcionalidades, motivo pelo qual os servidores do TJCE necessitam de um processo de capacitação, a fim de agregar conhecimento e valor junto ao jurisdicionado. Ademais, nesta solução, não haveria desperdício do investimento, uma vez que as licenças do *Axios Assyst Enterprise* já foram adquiridas pro este Tribunal.

2.2.3.6. Por fim, entendemos que, como forma de preservar o conhecimento organizacional e o histórico dos últimos anos de operação da Central de Serviços e demais áreas da TI, além de garantir o

investimento já realizado nessa plataforma, o Poder Judiciário necessita promover a aquisição e contratação dos bens e serviços presentes neste Termo de Referência, de forma a garantir e fortalecer o uso e operação das melhores práticas de gestão de serviços de TI, aprimorando, assim, a prestação dos serviços de TI aos usuários finais.

2.3. Vinculação Normativa

2.3.1. Esta contratação encontra amparo normativo nas diversas recomendações relativas à gestão de TI previstas por Órgãos reguladores e nos decretos-lei, dentre as quais se citam, mas não se limitam a:

2.3.1.1. O acórdão TCU 1603/2008-plenário, no que se refere ao gerenciamento de serviços de TI, recomenda ao Judiciário a implementação de ações para:

2.3.1.1.1. Melhoria da gestão dos níveis de serviço de tecnologia da informação e comunicações;

2.3.1.1.2. Implantação e/ou aperfeiçoamento da gestão da continuidade do negócio, da gestão de mudanças, da gestão de capacidade, da classificação da informação, da gerência de incidentes, da análise de riscos de TI, da área específica para gerenciamento da segurança da informação, da política de segurança da informação e dos procedimentos de controle de acesso.

2.3.1.2. As recomendações contidas no ACÓRDÃO Nº 1233/2012 – TCU – Plenário, com fundamento na Lei 8.443/1992, art. 43, inciso I, c/c RITCU, art. 250, inciso III, ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para que:

2.3.1.2.1. Elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (e.g., NBR ISO/IEC 20.000, *ITIL*; subitem II.7);

2.3.1.2.2. Estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (e.g., NBR ISO/IEC 20.000, *ITIL*; subitem II.7);

2.3.1.2.3. Processo de elaboração de inventário de ativos, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27.002, item 7.1 – Inventário de ativos.

2.3.1.3. A Resolução Nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio de 2015, por meio dos seguintes objetivos estratégicos:

2.3.1.3.1. **Objetivo 4.** Aperfeiçoar a governança e a gestão;

2.3.1.3.2. **Objetivo 9.** Primar pela satisfação dos usuários.

2.4. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

2.4.1. Manter os ANS oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática com o mínimo de impacto nos processos de negócios do TJCE;

2.4.2. Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários de TI, por meio de uma solução integrada de gestão de serviços;

2.4.3. Oferecer uma visão precisa e consistente de serviços de TI, por meio de um catálogo de serviços de TI, publicado na intranet;

2.4.4. Reduzir o tempo médio de restauração dos serviços;

2.4.5. Aperfeiçoar continuamente os serviços, por meio de mudanças consistentes, implementadas de maneira segura, efetiva e flexível;

2.4.6. Garantia de soluções rápidas e eficientes, entregues por meio de ampla gama de informações disponíveis na base de conhecimento, aumentando a confiança do usuário ao acionar a Central de Serviços;

2.4.7. Prover infraestrutura e recursos tecnológicos adequados ao suporte das atividades judiciais e administrativas;

2.4.8. Por fim, além dos benefícios supracitados, é imperativo citar o ganho com a automação dos processos e com a retenção do conhecimento adquirido e registrado na ferramenta utilizada pela Central de Serviços de TI. A base de dados atual contém os dados históricos de todos os atendimentos, as soluções apresentadas para incidentes comuns, o conhecimento adquirido pelos recursos de atendimento e prestação de serviços internos de TI.

2.5. Levantamento das alternativas

Solução 01 – Solução de Gerenciamento de Serviços de TI.			
Entidade			
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		Valor	R\$ 6.651.183,34

2.6. Alinhamento estratégico

2.6.1. Relativamente ao alinhamento com objetivos estratégicos do TJCE, a presente proposição norteia-se pelos objetivos estratégicos de melhorar a gestão da informação e infraestrutura de TI. Faz-se ainda imbuir no movimento de evolução do modelo de TIC do TJCE e alinha-se às melhores práticas de governança de TI ao adotar critérios, métricas e controles mais rigorosos de mensuração dos serviços prestados.

Id	Objetivo Estratégico do Requisitante	Id	Necessidades Elencadas no PETI
01	Garantir a satisfação do cliente de TIC	01	Prover melhorias de desempenho da equipe de atendimento/resolução de problemas para todos os tipos de chamados
		02	Prover novos serviços/melhorias nos serviços existentes para a maioria dos usuários
02	Elevar a produtividade do Poder Judiciário	01	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
03	Desenvolver competências	01	Prover treinamento para 10 até 39 servidores de TIC.

2.7. Justificativa da Solução Escolhida

2.7.1. 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.

2.7.2. 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.

2.7.3. 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.

2.7.4. 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.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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 (IT Operations Management)*, ambas as licenças de uso perpétuo, conforme **anexo I – Especificações Técnicas**, bem como os serviços de capacitação 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 Enterprise* e 10.000 (dez mil) licenças do *Assyst ITOM*.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Requisitos Técnicos

4.1.1. Todos os usuários das licenças de uso devem ser cadastrados no *software Axios Assyst Enterprise* para a utilização dos recursos e serviços pertinentes a eles, devendo ser respeitada a quantidade mínima de licenças de uso.

4.1.2. 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.

4.1.3. As licenças de *software* fornecidas deverão permitir sua utilização por qualquer perfil de usuário.

4.1.4. A ferramenta deve permitir acesso ilimitado de clientes da solução (usuários finais) através de uma interface *WEB* 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.

4.1.5. 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 atualizações gratuitas da Solução informatizada e seus módulos contratados.

4.1.6. O TJCE fornecerá a infraestrutura necessária para a instalação da ferramenta, como servidores e licença de sistema operacional e banco de dados ORACLE ou MICROSOFT SQL SERVER, sendo que neste último, toda a administração e manutenção de tabelas, atributos e todas as regras de negócio possam ser criadas com utilização de templates e parametrizações na própria ferramenta, sem intervenção direta ao banco de dados.

4.1.7. Os servidores disponibilizados pela CONTRATANTE poderão ser físicos ou virtualizados e

os softwares deverão ser instalados no ambiente do TJCE.

4.1.8. 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 hardware (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.

4.1.9. A Solução funcionará em um cenário com arquitetura de alta disponibilidade, podendo haver replicação da Solução em um servidor que funcionará como espelho no *datacenter* do Fórum Clóvis Beviláqua, não gerando qualquer ônus para o TJCE.

4.1.10. A CONTRATADA deverá fornecer qualquer *software* 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.

4.1.11. O *software* de controle de ativos de TI deve permitir ao TJCE, no mínimo:

4.1.11.1. Realizar inventário automático de estações de trabalho, *notebooks* e servidores, com identificação das configurações de *hardware* e *software*;

4.1.11.2. O *software* deve realizar acesso remoto às estações de trabalho para a realização de suporte;

4.1.11.3. O *software* deve realizar a distribuição e atualização de *softwares* nas estações de trabalho do TJCE.

4.1.12. A instalação deverá garantir total compatibilidade entre a versão atual do produto e a versão das licenças a ser fornecida, garantindo que todas as funcionalidades em uso na versão instalada venham operar normalmente após o processo de instalação.

4.1.12.1. Todos os ajustes e configurações necessários ao pleno funcionamento da solução, após a instalação das licenças adquiridas, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2. Serviços de Capacitação

4.2.1. 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;

4.2.1.1. Esta tarefa deverá ser realizada por meio de minicursos.

4.2.2. O serviço de capacitação será composto dos módulos de **Função de Modelagem/Implantação**

de Processos, Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta), 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;

4.2.3. 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;

4.2.4. 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 *ITIL V3* para *ITIL V4*, os processos atualmente em vigor e que serão gerenciados na ferramenta *Assyst*;

4.2.4.1.1. Ao final da Capacitação de Função de Modelagem/Implantação de Processo, os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:

4.2.4.1.2. Conhecimento dos fundamentos, conceitos e domínio da função de modelagem/implantação de processos;

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

4.2.4.1.4. Utilizar melhor os recursos da ferramenta.

4.2.5. 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.

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

4.2.6.1. Configurar e administrar a solução;

4.2.6.2. Criar e flexibilizar monitores de eventos;

4.2.6.3. Administrar contas e perfis de usuários;

4.2.6.4. Gerir eventos;

4.2.6.5. Gerenciar ações, pesquisas de satisfação e centro de mensagens;

4.2.6.6. Personalizar e administrar formulários;

4.2.6.7. Importar e exportar dados;

4.2.6.8. Implementar parâmetros configuráveis do *Assyst*.

4.2.7. 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;

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

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

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

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

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

4.2.8.5. Descrever e explicar os relacionamentos das diferentes visões do catálogo;

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

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

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

4.2.10.1. Desenvolver relatórios BIRTs;

4.2.10.2. Configurar ambientes para desenvolvimento de componentes de relatórios;

4.2.10.3. Elaboração de relatórios de testes;

4.2.10.4. Saber detalhes do painel do sistema;

4.2.10.5. Adicionar filtros de categorias principais ao relatório;

4.2.10.6. 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;

4.2.10.7. Personalizar campos.

4.2.11. 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;

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

4.2.12.1. 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;

4.2.12.2. 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.

4.2.13. 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.

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

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

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

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

4.2.18. 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;

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

4.2.20. 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;

4.2.21. 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 dos programas de Capacitação;

4.2.22. A CONTRATADA deve realizar a instalação e a configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;

4.2.23. 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;

4.2.24. O TJCE deve providenciar os recursos didáticos necessários ao desenvolvimento do(s) treinamento(s), tais como: projetor multimídia, quadro branco;

4.2.25. O TJCE deve indicar os participantes do curso, acompanhado de seus nomes completos;

4.2.26. 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;

4.2.27. Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços, devendo ser igual ou superior ao resultado esperado:

Variáveis	Indicadores	Nível de Satisfação (NS)
Instrutor	<ul style="list-style-type: none">• Domínio do assunto;• Métodos didáticos;• Clareza na exposição;• Facilidade de comunicação e objetividade;• Esclarecimento de dúvidas;• Atenção e estímulo à participação do grupo;• Administração de imprevistos;• Foco na apresentação do tema;• Administração do tempo previsto.	Mede o nível de satisfação dos treinandos. Caso o nível de satisfação dos treinandos não atinja 60% (sessenta por cento), o treinamento deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos.
Material Didático	<ul style="list-style-type: none">• Estrutura e organização;• Clareza e escrita;• Layout e formato; Completude do conteúdo;• Utilidade como referência de pesquisa.	Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito.
Conteúdo do Treinamento	<ul style="list-style-type: none">• Clareza e facilidade de compreensão;• Balanceamento entre teoria e prática;• Adequação do conteúdo à realidade do trabalho;• Completude do Conteúdo;• Facilidade de aplicação prática.	O cálculo será apurado com base na tabela que segue no item 4.3.3.10.
Avaliação da Carga horária	<ul style="list-style-type: none">• Tempo e duração do curso;• Carga horária em relação ao conteúdo do curso;	

Avaliação Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance das expectativas; • Coerência entre o proposto e o realizado; • Qualidade geral do curso. 	
------------------------	---	--

4.2.28. O fornecimento dos treinamentos serão da seguinte forma:

4.2.28.1. Provisoriamente, logo após a execução dos treinamentos, conforme **anexo II – Termo de Recebimento Provisório**. O recebimento provisório consiste na finalização dos treinamentos;

4.2.28.2. 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.

4.2.29. O pagamento referente aos serviços de capacitação será realizado somente após o aceite definitivo de cada Capacitação, que será fornecido por profissional designado pelo TJCE, o qual acompanhará os treinamentos para garantir a sua efetiva realização dentro dos padrões de qualidade do TJCE.

4.3. Da Garantia dos Produtos

4.3.1. Suporte Técnico

4.3.1.1. 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.

4.3.1.2. 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.

4.3.1.3. O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo TJCE, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:

4.3.1.3.1. 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 resolução dos incidentes.

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

4.3.1.3.2.1. **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.

4.3.1.3.2.1.1. **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.

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

4.3.1.3.2.2.1. **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.

4.3.1.3.3. 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:

4.3.1.3.3.1. *Action Processor*;

4.3.1.3.3.2. *restAPI*.

4.3.1.3.3.3. *Smartmail*;

4.3.1.3.3.4. *Smartmail Rule Dispatcher*;

4.3.1.3.3.5. Integrações via *import utility*;

4.3.1.3.3.6. Etc.

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

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

4.3.1.3.6. 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.

4.3.1.3.7. 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.

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

4.3.1.3.9. 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.

4.3.1.3.10. 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.

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

4.3.1.3.12. 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.

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

4.3.1.3.14. 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.

4.3.1.4. 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.

4.3.1.4.1. 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.

4.3.1.5. 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.

4.3.1.6. 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.

4.3.1.7. Todo atendimento deverá ser realizado na modalidade remota.

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

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

4.3.1.8.2. Registrar os eventos de controle remoto;

4.3.1.8.3. 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;

4.3.1.8.4. Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;

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

4.3.1.9. Os chamados técnicos deverão ser abertos via e-mail;

4.3.1.10. 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.

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

4.3.1.12. 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.

4.3.1.13. 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.

4.3.1.14. 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.**

4.3.1.15. 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.

4.3.1.16. 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.

4.3.1.17. 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.

4.3.1.18. 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.

4.3.1.18.1. 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:

4.3.1.18.1.1. - Número do chamado;

4.3.1.18.1.2. - Resumo do chamado;

4.3.1.18.1.3. - Severidade do chamado;

4.3.1.18.1.4. - Tempo previsto para solução do chamado;

4.3.1.18.1.5. - Tempo efetivo de solução do chamado.

4.3.1.19. 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.

4.3.1.19.1. 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.

4.3.1.20. 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.

4.3.1.21. 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.

4.3.1.22. 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.

4.3.1.23. 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.

4.3.1.24. 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.

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

4.3.1.24.2. 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.

4.3.1.25. 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.

4.3.1.26. Por iniciativa de qualquer uma das Partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

4.3.1.27. Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por *e-mail*, 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 *e-mail*, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

4.3.1.28. Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pelo TJCE 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.

4.3.1.29. 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.

4.3.1.30. 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.

4.3.2. Do serviço de Atualização Tecnológica

4.3.2.1. 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 *CMDB Discovery* e a ferramenta de Gestão de Ativos – ITOM, em todas as versões, da mais antiga a mais atual.

4.3.2.2. 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.

4.3.2.3. O serviço de atualização tecnológica abrangerá todos os componentes da solução integrada *Axios Assyst Enterprise*, contemplando a atualização de *software*, o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo correções, “*patches*”, “*fixes*”, “*updates*”, “*service packs*”, novas “*releases*”, “*versions*”, “*builds*” e funcionalidades, bem como o provimento de “*upgrades*”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço.

4.3.2.4. 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 funcional como na versão anterior.

4.3.2.5. 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.

4.3.2.6. 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;

4.3.2.6.1. A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de segurança e acesso do TJCE.

4.3.2.7. 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.

4.3.3. Níveis de Serviços:

4.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o número telefônico para atendimento e suporte técnico para o TJCE, por meio de ligação gratuita (0800 ou similar), disponível, no mínimo, 09 (nove) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, durante o horário comercial. Este número deverá estar sempre disponível para receber ligações nos dias úteis de trabalho do TJCE.

4.3.3.1.1. Além do atendimento por telefone, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJCE acesso ao um portal *web* de atendimento, para registro e acompanhamento dos chamados registrados.

4.3.3.2. 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:

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO		
Severidade	Descrição	Solução de Contorno ou Definitiva
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 <i>de TI</i> .	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.	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.	Em até 32 (trinta e duas) horas úteis.
--------	--	--

4.3.3.3. A contagem dos prazos de solução se inicia a partir do registro do chamado pelo TJCE.

4.3.3.4. Para efeito de cálculo do prazo de solução, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário de Brasília (UTC-3).

4.3.3.5. Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos acima estipulados, o TJCE poderá emitir notificação à CONTRATADA, que terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos. O descumprimento parcial ou total do objeto contratado ensejará nas penalidades previstas em Contrato.

4.3.3.6. Se após 30 (trinta) dias a contar da notificação de aplicação da multa por inexecução parcial do contrato a CONTRATADA não solucionar o chamado técnico, será caracterizado inexecução total do contrato, sem prejuízo da continuidade do suporte técnico das demais licenças em garantia. Somente será admitido pedido de prorrogação dos prazos descritos na tabela de severidade de chamado mediante justificativas por escrito, plenamente fundamentadas e entregues à Administração dentro do período correspondente ao atendimento ou resolução do chamado aberto.

4.3.3.7. Não se enquadram nos prazos descritos na Tabela de Severidade de Chamado, problemas cuja solução dependa de correção de falhas (*bugs*) ou da liberação de novas versões e *patches* de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução. Para estes problemas, a CONTRATADA deverá, nos prazos estabelecidos na Tabela de Severidade de Chamado, restabelecer o ambiente através de uma solução paliativa e informar ao TJCE, em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando a solução definitiva será disponibilizada, não podendo exceder a 30 (trinta) dias úteis, sob pena de incorrer em inexecução parcial do contrato.

4.3.3.8. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo, ou caso o TJCE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos.

4.3.3.9. Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de uma solução paliativa.

4.3.3.10. No que se refere ao serviço de capacitação, são requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços de Capacitação:

Indicador	Nível de Satisfação (NS)
Aferição	Pelo TJ-CE em pesquisa de satisfação pós treinamento.
Fórmula de Cálculo	$NS = Q/T * 100$ <p>Onde:</p> <p>NS = Nível de Satisfação;</p> <p>Q = Somatório dos pontos avaliados;</p> <p>T = Total máximo de pontos da pesquisa.</p>
Nível mínimo de serviço exigido	<p>NS Desejável: de 80% (oitenta por cento) a 100% (cem por cento);</p> <p>NS Aceitável: menor que 70% (setenta por cento) até 80% (oitenta por cento);</p> <p>NS Inaceitável: menor que 60% (sessenta por cento).</p>
Sanções	<p>NS Desejável e Aceitável: nenhuma;</p> <p>NS Inaceitável: Refazer o treinamento sem custos adicionais.</p> <p>Caso o NS seja inaceitável por 03 (três) vezes consecutivas, a CONTRATADA sofrerá a(s) penalidade(s) prevista(s) em contrato.</p>

4.3.4. Requisito de Entrega

4.3.4.1. O fornecimento e instalação das licenças dos *softwares* será realizado através de Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços emitida pelo TJCE contendo a quantidade de licenças requisitada.

4.3.4.2. 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.

4.3.4.3. O fornecimento e instalação das licenças de acesso à solução de Gestão de Serviços de TI - *Axios Assyst Enterprise* (licenças concorrentes) e as licenças da ferramenta de Gestão de Ativos – *ITOM* serão da seguinte forma:

4.3.4.3.1. Provisoriamente, logo após atesto de recebimento do *software* 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 *software*, com ênfase na funcionalidade e quantitativo de licenças;

4.3.4.3.2. 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.

4.3.4.3.2.1. 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.

4.3.4.3.2.2. 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.

4.3.5. Requisito de Segurança

4.3.5.1. 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.

4.3.5.2. 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.

4.3.5.3. 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.

4.3.5.4. Quando nas dependências das unidades do Poder Judiciário Cearense os técnicos da CONTRATADA ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do TJCE, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.

4.3.6. Requisito Temporal

4.3.6.1. A administração pretende disponibilizar a solução de TI a partir de junho de 2021.

4.3.6.2. 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.

4.3.6.3. As licenças deverão ser entregues e instaladas no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da confirmação do recebimento da Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços pela CONTRATADA.

4.3.6.4. Após assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (*kickoff*) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação da ativação dos serviços.

4.3.6.4.1. 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.

4.3.6.4.2. 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.

5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1. Justificativa para Parcelamento do Objeto

Item	Forma de Parcelamento	Justificativa
40 (quarenta) licenças do <i>Assyst Enterprise Perpetual Concurrent</i>	Os itens serão licitados através de lote único.	Trata-se de aquisição de licenças de <i>softwares</i> que 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, 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.
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.		
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>).		

5.1.1. 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.

5.1.2. No contexto desta contratação e de acordo com os requisitos levantados, verifica-se que o objeto

é composto por licenças de um único fabricante.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. A adjudicação por itens potencializaria o risco de problemas associados à entrega, ao atraso no pedido do fabricante, entre outros.

5.1.6. 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.

5.1.7. 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.

5.1.8. 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.

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

5.2. Metodologia de Trabalho

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
01	Fornecimento de licenças de Gerenciamento de <i>Service Desk</i> .	Sob demanda, tendo seu fornecimento vinculado a emissão de Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços, onde serão descritas todas as informações referentes aos produtos.	Conforme praticado no mercado e ao que melhor atende ao TJCE.
02	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI – <i>ITOM</i> .	Sob demanda, tendo seu fornecimento vinculado a emissão de Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços onde serão descritas todas as informações referentes aos produtos.	Conforme praticado no mercado e ao que melhor atende ao TJCE.
03	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses.	A medida que ocorram chamados técnico durante o período de garantia, o serviço de suporte será acionado.	Conforme praticado no mercado e ao que melhor atende ao TJCE.
04	Capacitações	Após fornecimento das licenças.	Conforme praticado no mercado e ao que melhor

			atende ao TJCE.
--	--	--	-----------------

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Papéis e Responsabilidade

Id	Papel	Entidade	Responsabilidade
01	Gestor do Contrato	Secretário(a) de Tecnologia da Informação do TJCE	<p>Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;</p> <p>Exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;</p> <p>Encaminhar à Administração do TJCE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;</p> <p>Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas;</p> <p>Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.</p>
02	Fiscal Técnico	SETIN – Supervisor(a) do Serviço de Operação	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção, advertência ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p>

			<p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da CONTRATADA e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
03	Fiscal Requisitante do Contrato	SETIN – Coordenador(a) de Gestão de Serviços	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
04	Fiscal	SETIN –	Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço

	Administrativo	Coordenador(a) da Gestão Administrativa de TI	<p>devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 18 de março de 1964;</p> <p>Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>
--	----------------	--	--

6.2. Deveres e Responsabilidades do Contratante

Id	Função	Formação	Atribuições
01	Fiscais da contratação	Conhecimento do contrato e legislação nas contratações da administração pública.	<p>Fiscalizar o contrato no âmbito técnico.</p> <p>Apoiar na elaboração do Plano de Inserção.</p> <p>Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.</p> <p>Acompanhar ordens de Serviço.</p> <p>Permitir o acesso às dependências do TJCE, aos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços.</p> <p>Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.</p>
02	Integrante técnico	Conhecimento técnico da solução a ser CONTRATADA.	<p>Definir os requisitos técnico e elaborar os documentos da Resolução Nº 182 de 17/10/2013 do CNJ e Instrução Normativa MP/SLTI N.º 04/2014 (11/09/2014).</p> <p>Pesquisa de preço baseado na Instrução Normativa SLTI Nº 5 (27/06/2014).</p>
03	Gestor do Contrato	Conhecimentos gerenciais, técnicos e operacionais relacionados ao processo de	<p>Gerir e fiscalizar o contrato com o fornecedor.</p> <p>Monitorar a execução do Contrato.</p>

			Informar à CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente os serviços prestados.
		Gestão de Contratos.	Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido.
			Responsabilizar-se pelos pagamentos dos bens fornecidos pela CONTRATADA.

6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

Id	Função	Formação	Atribuições
01	Preposto	Preposto da empresa CONTRATADA	Acompanhar a execução do Contrato.
			Atuar como interlocutor principal junto ao TJCE.
			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.
		Assumir as despesas decorrentes do transporte a ser executado em função do objeto do Contrato.
		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.

6.4. Forma de Acompanhamento do Contrato

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
01	Fornecimento das licenças	As licenças serão instalados e conferidas se estão de acordo com as especificações contidas no anexo I – Especificações Técnicas e demais condições exigidas neste Termo de Referência. A equipe da Coordenadoria da Gestão de Serviço será responsável pela conferência.
02	Execução dos serviços de suporte técnico	A prestação do serviço de suporte técnico será acompanhada pela equipe da Coordenadoria da Gestão de Serviço conferindo se o serviço citado está de acordo com as exigências apontadas no anexo I – Especificações Técnicas e demais condições exigidas neste Termo de Referência.
03	Serviço de capacitação	A prestação do serviço de capacitação será acompanhada pela equipe da Coordenadoria da Gestão de Serviço conferindo se o serviço citado está de acordo com as condições exigidas neste Termo de Referência.

6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

ID	Etapa/Fase	Método de Avaliação
01	Do início do Fornecimento dos bens.	Através de Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços e acompanhamento da execução do objeto conforme especificações definidas no anexo I – Especificações Técnicas deste Termo de Referência.
02	Durante a Capacitação	No caso de contratação dos serviços, após a finalização da capacitação, a CONTRATADA deverá apresentar ao TJCE/SETIN cópias da lista de presença e dos certificados dos alunos, bem como, a ficha de avaliação do curso devidamente preenchida. O aceite dos serviços de capacitação dar-se-á mediante atesto do setor competente do TJCE/SETIN com base na análise dos requisitos apontados como também do valor mínimo aceitável de 60% (sessenta) por cento de satisfação da turma.

03	Utilização das licenças	Através do grau de satisfação dos clientes que farão uso das licenças, observando sua usabilidade.
----	-------------------------	--

6.6. Estimativa do Volume de Bens/Serviço

Lote	Item	Material	Quantitativo a ser registrado	Forma de Estimativa
Lote único	01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	40	Necessidade levantada pela Área Requisitante da Solução, registrada no Documento de Oficialização de Demanda – DOD, levando em consideração a melhoria contínua da infraestrutura de TI.
	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> .	10	
	03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	
	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	
	05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	
	06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	
	07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	
	08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório (<i>reporting</i>).	40	
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	40	

6.7. Prazos e Condições

ID	Etapa/Fase/Item	Prazo / Condição
01	Solicitar prorrogação de prazos contratuais.	Apresentação de 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.
02	Entrega das licenças	As licenças deverão ser entregues e instaladas no prazo de até 15 (quinze) dias

		corridos, contados a partir da confirmação do recebimento da Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços pela CONTRATADA.
03	Local da prestação do serviço de capacitação e entrega dos certificados	CDI, localizado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba CEP: 60822-325 Fortaleza-CE.

6.8. Aceite, Alteração e Cancelamento

6.8.1. Condições de Alteração

6.8.1.1. A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, na forma da legislação vigente;

6.8.1.2. O Contrato poderá ser alterado unilateralmente, pelo TJCE, ou por acordo entre as partes, nos casos previstos no artigo 65, seus incisos e parágrafos, da Lei 8.666/93.

6.8.2. Condições de Cancelamento

6.8.2.1. A rescisão do Contrato se dará na forma e nas hipóteses previstas na Lei n.º 8.666/93;

6.8.2.2. A CONTRATADA reconhece os direitos da Administração de promover a rescisão administrativa do presente Instrumento, em atenção ao artigo 77, da Lei n.º 8.666/93;

6.8.2.3. De acordo com a resolução do CNJ nº 7, de 18 de outubro de 2005, alterada pela Resolução 229/2016, constitui prática de nepotismo a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento.

6.8.2.3.1. A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores gerados de incompatibilidade estavam o exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 06 (seis) meses após a desincompatibilização;

6.8.2.3.2. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório;

6.8.2.3.3. É vedada a manutenção, a ditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em

linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargo de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante.

6.8.2.4. São vedados a manutenção, o aditamento ou a prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição da Justiça Federal para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam nas vedações dos arts. 1º e 2º da Resolução Nº 156 do CNJ, de 08 de agosto de 2012.

6.9. Condições para Pagamento

6.9.1. O pagamento será efetuado pelo TJCE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do atesto nota fiscal/fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado, conforme disposto no artigo 40, XIV, "a", da Lei 8.666, de 1993;

6.9.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993;

6.9.3. Essa(s) nota(s) fiscal (is)/fatura(s) deverá(ão) ser emitida(s) em nome do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, CNPJ N.º 41.655.846/0001-47;

6.9.4. O pagamento somente ocorrerá depois de atestada, pelo TJCE, a conformidade dos materiais recebidos e/ou serviços executados com aqueles que foram exigidos no edital;

6.9.5. Previamente à realização de todo e qualquer pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, documentação comprovante do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, especialmente:

6.9.5.1. Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange também a Certidão Negativa de Débito - INSS (conforme Portaria nº 358/MF de 5 de setembro de 2014), emitida pela Secretaria da Receita Federal;

6.9.5.2. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho;

6.9.5.3. Comprovante de quitação com débitos decorrentes do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço, mediante apresentação de Certidão de Regularidade de Situação – FGTS;

6.9.6. A irregularidade para com qualquer dos itens ou a não apresentação das certidões que comprovem a situação de regularidade, quando solicitada pelo TJCE por qualquer meio idôneo,

caracterizará descumprimento de obrigação acessória.

6.9.7. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do TJCE.

6.9.8. O não pagamento de qualquer valor devido por parte do TJCE, implicará a correção do valor devido utilizando-se a formulação de juros simples, à razão de 6 % (seis por cento) ao ano, que incidirá da data de vencimento da nota fiscal até a data de emissão da ordem bancária (OB) para pagamento;

6.9.8.1. Entende-se por juros simples quando o percentual de juros incide apenas sobre o valor principal devido, assim os juros gerados a cada período não incidirão novos juros, considerando a seguinte fórmula:

$$CVD = VNF * ((i/365)/100) * t,$$

onde

CVD = Correção do Valor Devido

VNF = Valor Líquido da Nota Fiscal/Fatura paga em atraso i = taxa de juros (6 % ao ano)

t = tempo decorrido (dias) entre a data de vencimento e a data de emissão da Ordem Bancária

6.9.8.2. O pedido da correção do valor devido deverá ser formalmente solicitado pela CONTRATADA ao gestor do contrato, demonstrando o valor corrigido e os documentos necessários visando subsidiar a deliberação por parte do TJCE, devendo o mesmo estar vinculado ao faturamento e separado por local de faturamento.

6.9.8.3. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o TJCE.

6.9.8.4. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.

6.9.8.5. A CONTRATADA se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

6.10. Propriedade, Sigilo, Restrições

ID	Direito de Propriedade	
01	a)	O direito de posse e propriedade de todos os artefatos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do Contrato é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.
	b)	Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente a aquisição de licenças de <i>softwares</i> e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua 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.
02	Condição de Manutenção de Sigilo	
	a)	Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, mesmo em caráter estatístico, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios e empregados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.
	b)	A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no Contrato e na legislação pertinente.
	c)	Quando nas dependências das unidades do TJCE os técnicos da CONTRATADA ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
03	Restrições Adicionais	
	a)	Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, o TJCE exigirá da CONTRATADA a assinatura do anexo V – Termo de Compromisso , bem como a assinatura do anexo VI – Termo de Ciência , onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.
	b)	Não será permitido o uso dos recursos do TJCE para fins próprios, particulares ou ilícitos. Inclui-se uso de serviço de telefonia, internet ou qualquer outro que venha a incidir gastos ou possibilitar vulnerabilidades, violência, incidentes de segurança física, incidentes de segurança da informação ou crimes, sob pena de responsabilidade Civil e Criminal da empresa CONTRATADA.

6.11. Mecanismos Formais de Comunicação

Id	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
01	Nota de Empenho	SETIN - TJCE	CONTRATADA	Emissão da Nota de Empenho	Quando demandado pela SETIN - TJCE
02	Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços	SETIN - TJCE	CONTRATADA	Emissão da Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços	Quando demandado pela SETIN - TJCE

03	Abertura de chamados de suporte técnico	SETIN - TJCE	CONTRATADA	Via e-mail e/ou site e/ou telefone	Sempre que se fizer necessário
04	Falha no atendimento	Assessoria Jurídica – TJCE	CONTRATADA	Comunicação formal.	Quando demandado pela SETIN - TJCE
05	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	SETIN - TJCE	CONTRATADA	Através de relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, PDF (<i>Portable Document Format</i>) e/ou através de reuniões presenciais ou por meio de videoconferências.	Sempre que se fizer necessário
06	Termo de Recebimento Provisório	SETIN-TJCE	CONTRATADA	O documento deve conter informações contratuais, a data de recebimento do objeto e o prazo para validação definitiva do serviço.	Sempre após o fornecimento de equipamentos.
07	Termo de Recebimento Definitivo	SETIN-TJCE	CONTRATADA	O documento deve conter informações contratuais e a data de validação definitiva do fornecimento do objeto contratual.	Sempre após o fornecimento de equipamentos.
08	Ata da Reunião Inicial, Plano de Inserção e Fiscalização	SETIN-TJCE	CONTRATADA	Os documentos são emitidos/entregues com os principais pontos de atenção contidos no contratado e alinhamento de dúvidas/procedimentos.	Reunião Inicial
09	Termo de Ciência e Termo de Compromisso	CONTRATADA	SETIN-TJCE	Os documentos serão emitidos/entregues/assinados com o aceite da CONTRATADA.	Reunião Inicial
10	Termo de Confidencialidade	CONTRATADA	SETIN-TJCE	Os documentos serão emitidos/entregues/assinados por todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título.	Após visita técnica.

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

Lote	ID	Objeto	Unid. de Medida	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
------	----	--------	-----------------	--------	----------------	-------------

Único	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: Relatório (<i>reporting</i>)	Horas	40	R\$ 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\$ 6.651.183,34

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

ID	Tipo	Fonte	Grau	Ação	Natureza da solução
01	Material ou Bem Permanente	Fundo Especial de Reparcelamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará - FERMOJU	1º	20544	Investimento
Valor					R\$ 6.651.183,34

9. Regras para Aplicação de Multas e Sanções

9.1. Além das penalidades específicas previstas neste documento, com amparo no Capítulo IV, Seção II, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, são aplicáveis as seguintes sanções administrativas à CONTRATADA:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multa, incidente sobre o valor do serviço não executado;

9.1.3. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, que poderá ter prazo de até 02 (dois) anos, à qual estará sujeita a CONTRATADA, em qualquer uma das seguintes situações:

9.1.3.1. Não assinar o contrato no prazo estabelecido;

9.1.3.2. Não mantiver a proposta;

9.1.3.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

9.1.3.4. Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;

9.1.3.5. Não refazer, no prazo estipulado, o objeto do contrato recusado pelo TJCE;

9.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração, aplicável nos casos em que o TJCE, após análise dos fatos, constatar que a CONTRATADA praticou falta grave, considerada esta como a que, de forma irrefutável represente comportamento inidôneo nas seguintes situações:

9.1.4.1. Fizer declaração falsa;

9.1.4.2. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;

9.1.4.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

9.1.5. A declaração de inidoneidade perdurará enquanto houver os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o TJCE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo não superior a 2 (dois) anos previsto no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993.

9.1.6. Multa de:

9.1.6.1. 0,20% (zero vírgula vinte por cento) por hora, sobre o valor contratual das licenças, por não atender aos prazos de solução dos chamados técnicos, limitado a 10% (dez por cento);

9.1.6.2. 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento), por dia de atraso, sobre os valores das licenças não entregues dentro do prazo de entrega, até o percentual de 8% (oito por cento);

9.1.6.2.1. No caso de atraso injustificado na entrega das licenças superior a 30 (trinta) dias, aplica-se, adicionalmente multa de 2% (dois por cento) sobre os valores dos itens não entregues dentro do prazo de entrega;

9.1.6.3. 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da Avença;

9.1.6.4. 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato, no caso de recusa em assinar o Contrato, além de recair-lhe a responsabilidade por eventuais perdas ou prejuízos causados ao TJCE;

9.2. A multa a que se alude aos itens anteriores não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e Lei nº 10.520/2002;

9.3. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa;

9.4. Após a manifestação do Gestor do Contrato quanto ao cabimento da penalidade de advertência ou aplicação de multas, a Contratada será formalmente notificada a, querendo, apresentar defesa administrativa, em 05 (cinco) dias úteis, a ser apresentada junto ao TJCE.

9.5. A defesa administrativa será analisada pelo TJCE acerca dos motivos ensejadores da multa ou do cabimento da advertência e, após, seguirá para apreciação da autoridade competente.

9.6. Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a Contratada ficará isenta das penalidades.

9.7. O prazo para recolhimento da multa e/ou do ressarcimento por eventuais perdas ou prejuízos será de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados após o recebimento da notificação pela empresa.

9.8. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Proposta Técnica / de Preço

10.1.1. Preço unitário, 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;

- 10.1.2.** Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 10.1.3.** Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
- 10.1.4.** Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
- 10.1.5.** Deve conter o número do CNPJ da empresa;
- 10.1.6.** Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de entrega da mesma;
- 10.1.7.** Deverá conter a descrição detalhada do bem, tais como: características do bem, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
- 10.1.8.** Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;
- 10.1.9.** Deverá conter nome da empresa, razão social ou denominação social, endereço completo, número de telefone e e-mail atualizados para facilitar possíveis contatos;
- 10.1.10.** 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.
- 10.1.11.** Comprovação de que está autorizada pela proprietária da Solução ofertada a comercializá-la e fornecer suporte técnico.
- 10.1.12.** O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve ser o determinado no **Anexo VII – Modelo de Planilha de Formação de Preço.**

10.2. Critérios de Seleção

10.2.1. Tipo de Licitação

10.2.1.1. A licitação será do tipo menor preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item **7. ESTIMATIVA DE PREÇO.**

10.2.1.2. 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.

10.2.2. Modalidade de Licitação

10.2.2.1. 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.

10.2.3. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência

10.2.3.1. 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.

10.2.3.2. 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.

10.3. Da qualificação técnica e econômico-financeira

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

10.3.1.1. 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;

10.3.1.2. 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;

10.3.1.3. 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.

10.3.1.4. 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;

10.3.1.5. 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;

10.3.1.6. 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;

10.3.1.7. 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;

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

10.4. Atestado de Qualificação Técnica

10.4.1. Da Empresa:

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

10.4.1.2. 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.

10.4.1.3. 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.

10.4.1.4. 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.

10.4.1.5. 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.

10.4.1.6. 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:

10.4.1.6.1. 01 (um) profissional com certificação *PMP*.

10.4.1.6.2. 02 (dois) profissionais com certificação *ITIL Manager* ou *Expert*.

10.4.1.6.3. 02 (dois) profissionais com certificação de técnica na ferramenta de gestão de serviços (*Assyst Accredited Administrator*).

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

10.4.1.8. 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.

10.4.2. Dos profissionais (perfil mínimo):

10.4.2.1. Consultor Técnico especialista na solução:

10.4.2.1.1. 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);

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

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

10.4.2.1.4. 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.

10.4.2.2. Técnico de Suporte

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

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

10.4.2.3. Instrutor especialista na solução:

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

10.4.3. 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.

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

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

10.4.6. 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.

10.4.7. 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.

10.4.8. 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:

10.4.8.1. Consultor Técnico: 01 (um) profissional;

10.4.8.2. Técnico de Suporte: 01 (um) profissional;

10.4.8.3. Instrutor: 01 (um) profissional;

10.4.9. As funções de Consultor Técnico e de Instrutor poderão ser acumuladas, desde que não

comprometa a execução dos serviços.

10.4.10. A equipe técnica deve fazer parte da equipe permanente da Contratada e deverá ser apresentada, após assinatura do contrato, esta comprovação.

10.4.11. O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

11. GARANTIA CONTRATUAL

11.1. A Contratada, no momento da assinatura de cada contrato, deverá prestar garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação (valor unitário da licença x quantidade solicitada), a qual será destinada a assegurar o cumprimento das normas da presente licitação, a boa e fiel execução do Contrato, assim como o pagamento de eventuais multas;

11.2. A garantia citada no item anterior, será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

11.3. Caberá a Contratada optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

11.3.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.

11.3.2. Seguro-garantia;

11.3.3. Fiança bancária.

11.4. O não cumprimento da obrigação acima descrita será considerada como recusa em assinar o contrato, imputando-se à contratada a aplicação da correspondente penalidade.

11.5. O valor da garantia deverá ser atualizado em razão de revisão, repactuação e alterações contratuais.

11.6. A garantia deverá ter validade de, no mínimo, 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

12. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS

Evento	Ações de Contingência e Seus Respostivos 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 capacitação, suporte técnico e de consultoria por parte da CONTRATADA	Aplicação das multas e sanções administrativas previstas em contrato. Responsável: Gestor do Contrato.
---	---

13. 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.

14. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

14.1. 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.

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

15.1. 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.

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

15.3. 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 nº 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

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 o serviço de suporte técnico com direito a atualização do fabricante pelo período, mínimo, de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data do Termo de Recebimento Definitivo de cada produto.

Equipe de Planejamento da Contratação

Glauber Lopes Rodrigues –
Matrícula nº 9578
Integrante Técnico

Werley da Silva Almeida
Matrícula: 22722
Integrante Administrativo

Francisco Tiago Dias Pinto –
Matrícula nº 9551
Integrante Requisitante

George Gomes Pereira
Matrícula: 1201
Integrante Requisitante

Stela Carmen Ferreira Lustosa
– Matrícula nº 935
Área Requisitante da Solução

Cristiano Henrique Lima de
Carvalho – Matrícula nº 5198
Área de Tecnologia da
Informação

17. APROVAÇÕES

17.1. Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Secretária de Tecnologia da Informação
Gestora do Contrato

Fortaleza, 23 de novembro de 2020.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

LOTE ÚNICO			
ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
01	Licença	40	Fornecimento de licenças e instalação de <i>software</i> de Gerenciamento de <i>Service Desk – Axios Assyst Enterprise</i> .
02	Licença	3.000	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI – <i>Assyst ITOM</i> .

As especificações abaixo se referem a plataforma de gerenciamento de *service desk Axios Assyst Enterprise*:

1 Em relação aos aspectos gerais, a ferramenta deve:

- 1.1 Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos do Termo de Referência e seus anexos, no mínimo:
 - 1.1.1 13.000 (treze mil) estações de trabalho;
 - 1.1.2 50 (cinquenta) servidores físicos;
 - 1.1.3 250 (duzentos e cinquenta) servidores virtuais;
 - 1.1.4 Média mensal de 15.000 (quinze mil) chamados;
 - 1.1.5 9.500 (nove mil e quinhentos) usuários de TI;
 - 1.1.6 200 (duzentos) roteadores;
 - 1.1.7 810 (oitocentos e dez) *switches*;
 - 1.1.8 500 (quinhentos) *access point's*;
- 1.2 A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da Solução com o ambiente operacional do TJCE.
- 1.3 As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, *URL* oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante.
- 1.4 Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de *Web Services* ou Linha de Comando ou *e-mail* ou *API*.

- 1.5 Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes *ITIL V4*, providos pela CONTRATADA.
- 1.6 Permitir, para todos seus componentes de *software*, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.
- 1.7 Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no *ITIL* versão 4.
- 1.8 Estabelecer a Central de Serviços (*Service Desk*) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.
- 1.9 Ter a solução de Central de Serviços (*Service Desk*) certificada pela *Pink Elephant* (através da certificação *PinkVerify™ V3 toolsets* ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.
- 1.10 Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente *WEB*, acessada via navegador e compatível com *Internet Explorer* e *Mozilla Firefox*, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação *desktop* para a configuração, parametrização e administração da solução.
- 1.11 Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da Solução, seja em inglês.
- 1.12 Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.
- 1.13 Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.
- 1.14 Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a *VPN*).
- 1.15 Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classifica-

ção do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.

- 1.16 Permitir configuração e classificação de *status* da Solicitação através de ações de personalizações desses *status* de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes *status*: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, RESOLVIDO e FECHADO.
- 1.17 Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).
- 1.18 Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.
- 1.19 Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.
- 1.20 Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.
- 1.21 Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.
- 1.22 Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.
- 1.23 Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.
- 1.24 Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.
- 1.25 Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.
- 1.26 Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.

- 1.27 Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 1.28 Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.
- 1.29 Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.
- 1.30 Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da SETIN e seus fornecedores aos membros de cada grupo.
- 1.31 Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de *Service Desk*.
- 1.32 Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.
- 1.33 Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, e-mail, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).
- 1.34 Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.
- 1.35 Suportar a integração com o *Microsoft Active Directory (AD)* para autenticação de usuários.
- 1.36 Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.
- 1.37 Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (*Service Desk*) através de um ponto único de contato.
- 1.38 Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.

- 1.39 Permitir o acesso à ferramenta de *Service Desk* (via *Web*, através de *browser*) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.
- 1.40 Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.
- 1.41 Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.
- 1.42 Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).
- 1.43 Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).
- 1.44 Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.
- 1.45 Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.
- 1.46 Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.
- 1.47 Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 1.48 Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.
- 1.49 Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.
- 1.50 Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via *e-mail* e criar um registro a partir de outro).
- 1.51 Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface *Web*.
- 1.52 Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.

- 1.53 Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.
- 1.54 Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo *option button* (somente uma resposta).
- 1.55 Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 incidentes/requisições).
- 1.56 Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, *VIP*, atrasado, escalado e concluído.
- 1.57 Permitir o envio de notificação via *e-mail* a partes interessadas de Solicitações.
- 1.58 Permitir a criação de alertas para SLA's, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 1.59 Permitir o envio de um alerta automático e pró-ativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.
- 1.60 Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.
- 1.61 Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.
- 1.62 Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.
- 1.63 Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (*RFC*) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.
- 1.64 Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, consequentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.

- 1.65 Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.
- 1.66 Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de *RFC's (Request For Change)*, em um formato simplificado.
- 1.67 Permitir a inserção da *RFC* em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.
- 1.68 Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma *RFC* disponibilizando todas as informações referentes a mesma.
- 1.69 Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.
- 1.70 Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.
- 1.71 Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).
- 1.72 Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.
- 1.73 Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.
- 1.74 Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
- 1.75 Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.
- 1.76 Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na solução de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.
- 1.77 Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.
- 1.78 Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos, de acordo com o item 1.45.

- 1.79 Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.
- 1.80 Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- 1.81 Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.
- 1.82 Permitir a configuração de *TIMEOUT* em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do TJCE.
- 1.83 Permitir a configuração de uma única ferramenta de *service desk* para o atendimento no formato multi *tenancy* ou multicliente.
- 1.84 A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e *URA*, mediante soluções de *CTI* que utilizem *WebServices*, devendo a responsabilidade de integração ser da CONTRATADA no momento da instalação da Plataforma.
- 1.85 Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de *Service Desk*, garantindo a qualificação técnica do licitante quanto à implantação da solução, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.
- 1.86 A Solução para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.

2 Em relação à automação do atendimento, a ferramenta deve:

- 2.1 Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (*chat*) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.

- 2.2 Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via *chat*.
- 2.3 Possibilitar que a troca de mensagens (*chat*) seja armazenada junto ao *ticket*.
- 2.4 Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.
- 2.5 Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 2.6 Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 2.7 Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (*desktop sharing* / controle remoto).
- 2.8 Permitir que um técnico possa tratar mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento, através de colaboração.
- 2.9 Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.
- 2.10 Possuir *scripts* prontos e permitir criar novos *scripts* para automação de tarefas usando linguagens comuns de *script*, como *VBScript* e *JavaScript*.
- 2.11 Possibilitar o envio de *links*, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.
- 2.12 Ser totalmente transparente ao uso de *firewall*, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes *firewalls*, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.
- 2.13 Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/*VPN*) para automação do suporte.
- 2.14 Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.
- 2.15 Armazenar informações relacionadas a *log* de atividades executadas em chamados / chamados novos ou preexistentes.

2.16 O *log* de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, *log* de *chat* e intervenções.

3 Em relação a Função Central de Serviços, a ferramenta deve:

3.1 Prover um ponto único de contato entre o usuário final do TRIBUNAL e a área de TI da CONTRATANTE;

3.2 Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;

3.3 Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;

3.4 Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo *Self Service*, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;

3.5 Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;

3.6 Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;

3.7 Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;

3.8 Implementar a integração do ciclo de vida do *ticket* (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;

3.9 Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);

3.10 Utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pela CONTRATANTE;

3.11 Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos;

- 3.12 Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;
- 3.13 Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de customização;
- 3.14 Permitir que administradores da solução definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.

4 Em relação ao Cumprimento de Requisição, a ferramenta deve:

- 4.1 Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface *Web* para o usuário final.
- 4.2 Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.
- 4.3 Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.
- 4.4 Permitir a reabertura de Solicitações.
- 4.5 Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- 4.6 Permitir categorizar e priorizar requisições.
- 4.7 Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.
- 4.8 Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o TRIBUNAL.
- 4.9 Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 4.10 Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.

- 4.11 Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no *CMDB*.
- 4.12 Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma *Web*, a ser implementado pela CONTRATADA.
- 4.13 Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 4.14 Permitir que sejam anexados documentos à requisição.
- 4.15 Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.
- 4.16 Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um *software* desde que o *desktop* atenda os requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- 4.17 Permitir o provisionamento automático de *software* desde que respeitadas as políticas de uso do Tribunal.
- 4.18 Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e *CMDB*.
- 4.19 A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
 - 4.19.1 Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Comarca / Departamento / Setor);
 - 4.19.2 Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição;
 - 4.19.3 Volume mensal de requisições por tipo de serviço;
 - 4.19.4 Índice de requisições atendidas no Prazo;
 - 4.19.5 Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.
 - 4.19.6 *Ranking* de volume de requisições por tipo e podendo separar por comarca/setor.

5 Em relação ao Gerenciamento de Incidentes, a ferramenta deve:

- 5.1 Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.
- 5.2 Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.3 Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.4 Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.
- 5.5 Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (*e-mail* e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.
- 5.6 Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).
- 5.7 Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (*CMDB*).
- 5.8 Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.
- 5.9 Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.
- 5.10 Permitir a abertura de incidentes através de *e-mail* e *web services*, para integração com outras soluções.
- 5.11 Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (*templates*).
- 5.12 Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.
- 5.13 Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).

- 5.14 Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.
- 5.15 Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário *VIP*, Deficiente visual.
- 5.16 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um *ticket* está em um *status* Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o *status* para Fechado).
- 5.17 Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 5.18 Prover um painel de controle automático (“*dashboard*”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).

6 Em relação ao Gerenciamento de Problemas, a ferramenta deve:

- 6.1 Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da *ITIL V4*, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 6.2 Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.
- 6.3 Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.
- 6.4 Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.
- 6.5 Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes pró-ativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).

- 6.6 Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.
- 6.7 Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (*CMDB*).
- 6.8 Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (*Service Desk*) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.
- 6.9 Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.
- 6.10 Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.
- 6.11 Permitir a abertura de problemas através de e-mail e *web services*.
- 6.12 Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (*templates*).
- 6.13 Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.
- 6.14 Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.
- 6.15 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um *ticket* está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 6.16 Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 6.17 Prover um painel de controle automático (“*dashboard*”) informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).

7 Em relação ao Gerenciamento de Conhecimento, a ferramenta deve:

- 7.1 Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- 7.2 Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.
- 7.3 Permitir o acesso à base de conhecimento via *Web*, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
- 7.4 Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na *Web*.
- 7.5 Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
- 7.6 Possuir listas de perguntas frequentes (*FAQ's*) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (*scripts*), além de permitir a categorização das informações inseridas.
- 7.7 Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
- 7.8 Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
- 7.9 Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.
- 7.10 Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.

- 7.11 Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.
- 7.12 Deve permitir anexar documentos, além de figuras e *link's*.
- 7.13 Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
- 7.14 A solução deverá permitir que o usuário final possa pesquisar na base de conhecimento antes da abertura de um incidente ou requisição.
- 7.15 Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.
- 7.16 Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.
- 7.17 Permitir associar ao *log* do incidente ou problema o *link* para o documento de conhecimento utilizado.
- 7.18 Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
- 7.19 Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.
- 7.20 Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.
- 7.21 Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).
- 7.22 Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.
- 7.23 Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
- 7.24 Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.

8 Em relação ao Gerenciamento de Nível de Serviço, a ferramenta deve:

- 8.1 Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- 8.2 Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 8.3 Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.
- 8.4 Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 8.5 Emitir alerta automático (*e-mail*), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites preestabelecidos.
- 8.6 Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.
- 8.7 Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.
- 8.8 Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, incidentes, problemas e mudanças.
- 8.9 Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 8.10 Redundante com o item 8.15. Acredito que as duas situações podem ser explicadas num item só. Permitir o cadastro de horário de atendimento por dia da semana e de acordo com uma tabela de feriados pré-configurada. Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.
- 8.11 Possuir a funcionalidade de *STOP SLA*, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.

- 8.12 Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.
- 8.13 Se a palavra “escalação” se refere a atribuição do chamado, o assyst não faz isso de forma automática nessa situação (quando um SLA está estourado ou próximo a vencer)Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
- 8.14 Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.
- 8.15 Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.
- 8.16 Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (*OLA - Operational Level Agreement*).
- 8.17 Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.

9 Em relação ao Gerenciamento de Mudanças, a ferramenta deve:

- 9.1 Permitir o registro e a classificação das mudanças.
- 9.2 Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.
- 9.3 Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.
- 9.4 Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o *CMDB* retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.
- 9.5 Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- 9.6 Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.

- 9.7 Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.
- 9.8 Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- 9.9 Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.
- 9.10 Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- 9.11 Implantar *workflow* automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
- 9.12 Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.
- 9.13 Armazenar e fornecer *templates* de planejamento das mudanças.
- 9.14 Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.
- 9.15 Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.
- 9.16 Disponibilizar para o *Service Desk* (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- 9.17 Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 9.18 Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.
- 9.19 Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.
- 9.20 Prover um painel de controle automático (“*dashboard*”) possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- 9.21 Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o *ITIL V4*.
- 9.22 Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.

- 9.23 Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- 9.24 Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.
- 9.25 Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.
- 9.26 Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e *web services*.
- 9.27 Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.
- 9.28 Disponibilizar ferramenta de *workflow* para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.
- 9.29 Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (*templates*).
- 9.30 Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.
- 9.31 Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.
- 9.32 Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.
- 9.33 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um *ticket* está em um *status* Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o *status* para Fechado).
- 9.34 Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.

9.35 Verificar se é necessário solicitar muitos relatórios genéricos ou se é mais interessante definir quantitativo de relatórios e solicitar implementação de acordo com a necessidade dos indicadores do TJCE, como já citado. Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:

9.35.1 Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.

9.35.2 Índice de atualização dos IC's.

9.35.3 Índice de liberações realizadas dentro do prazo.

9.35.4 Índice de solicitações de mudança implementadas.

9.35.5 Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.

9.35.6 Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.

9.35.7 Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.

9.35.8 Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.

9.35.9 Relatório de quantidade de liberações realizadas.

9.35.10 Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.

9.35.11 Relatório de distribuições de liberação por tipo.

9.35.12 Relatório de crescimento da demanda.

9.35.13 Relatório de liberações por fornecedor.

9.35.14 Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.

9.35.15 Relatório de indicadores de desempenho.

10 **Em relação ao Gerenciamento de Liberação e Implementação, a ferramenta deve:**

- 10.1 Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;
- 10.2 Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a, ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;
- 10.3 Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;
- 10.4 Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;
- 10.5 Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;
- 10.6 Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como *software*, *hardware*, documentação, requisitos de treinamento, etc.;
- 10.7 Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 10.8 Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;
- 10.9 Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;
- 10.10 Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (*rollback*) para versões anteriores da configuração;
- 10.11 Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no *CMDB* para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;
- 10.12 Permitir a atualização automática do *CMDB* com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;
- 10.13 Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.

11 Em relação ao Gerenciamento de Configuração e Repositório de Dados de Configuração (CMDB), a Plataforma deve:

- 11.1 Permitir o acesso ao *CMDB* e disponibilizar *queries* (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.
- 11.2 Possibilitar, através da identificação de um determinado *IC*, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este *IC* (árvore horizontal e vertical).
- 11.3 Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
- 11.4 Atualizar e manter os *IC's* no *CMDB*.
- 11.5 Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.
- 11.6 Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: *CSV*, *HTML* e *TXT*.
- 11.7 Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no *CMDB*.
- 11.8 Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.
- 11.9 Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 11.10 Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.
- 11.11 Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do *CMDB* para que só sejam populados no *CMDB* dados de *IC's* que são permitidos pelo gestor da configuração.
- 11.12 Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do *CMDB*.
- 11.13 Permitir a representação como *IC's* de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.

- 11.14 Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos *IC's*.
- 11.15 Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os *IC's*.
- 11.16 Possuir a capacidade de criar Itens de Configuração (*IC's*) e manter as configurações de acordo com a necessidade da Contratante.
- 11.17 Disponibilizar a visualização dos *IC's* por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 11.18 Disponibilizar uma interface gráfica *Web* para visualização dos *IC's* e seus relacionamentos.
- 11.19 Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 11.20 Prover funcionalidade de pesquisa por *IC's* para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.
- 11.21 Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do *CMDB*. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (*discovery*), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 11.22 Permitir a população do *CMDB* e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.
- 11.23 Possuir um mecanismo para popular manualmente os *IC's* no *CMDB*.
- 11.24 Permitir o armazenamento dos dados manipulados no *CMDB*.
- 11.25 Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao *CMDB* e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um *link* ou referência para que o *CMDB* não armazene localmente todos estes objetos.
- 11.26 Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.

- 11.27 Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de *service desk*, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.
- 11.28 Permitir a definição de permissões para cada campo do *IC* com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 11.29 Prover um acesso seguro e controlado para o *CMDB*.
- 11.30 Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um *IC*.
- 11.31 Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos *IC's*, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
- 11.32 Suportar a configuração em *cluster* de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.
- 11.33 Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos *IC's*, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.
- 11.34 Permitir a associação dos *IC's* aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os *IC's* que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 11.35 Permitir a associação dos *IC's* aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (*Underpinning Contracts - UC*). Estabelecendo quais *IC's* são suportados por um determinado serviço externo.
- 11.36 Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.
- 11.37 Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração (*Snapshot*) autorizados pelo *CMDB* versus a linha base (*Snapshot*) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (*Discovery*).
- 11.38 Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de *IC's*, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos *IC's* na interface gráfica.

- 11.39 Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do *CMDB*, possibilitando ao analista de *CMDB* ter mais ou menos visibilidade das camadas do *CMDB*.
- 11.40 Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.
- 11.41 Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos *IC's*.
- 11.42 Disponibilizar relatórios gerenciais, via *Web*, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.
- 11.43 Relacionar aos *IC's* específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.
- 11.44 Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos *IC's* serão levados em consideração no momento da análise de impacto.
- 11.45 Possuir descobrimento (*Discovery*) de servidores (*Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOs, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008*) com ou sem agente (SSH).
- 11.46 Possuir descobrimento (*Discovery*) de aplicações de mercado (ex: *BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware*, dentre outros) com ou sem agente (*SSH*).
- 11.47 Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.
- 11.48 Permitir o descobrimento (*Discovery*) de ambiente em *cluster* ou virtualizado.
- 11.49 Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, *Software*, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.
- 11.50 Permitir criar *baselines* de Configuração.
- 11.51 Permitir criar Padrões de Configuração.
- 11.52 Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.
- 11.53 Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.

- 11.54 Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.
- 11.55 Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.
- 11.56 Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).
- 11.57 Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).
- 11.58 Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).
- 11.59 Permitir a seleção de 02 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.
- 11.60 Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.
- 11.61 Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.
- 11.62 Permitir o controle de aproximação da imagem (*zoom*) para facilitar a visualização dos itens de configuração.
- 11.63 Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.
- 11.64 Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.
- 11.65 Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.
- 11.66 Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.
- 11.67 Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.
- 11.68 Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).
- 11.69 Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.

- 11.70 Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.
- 11.71 Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.
- 11.72 Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.
- 11.73 Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.
- 11.74 Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.
- 11.75 Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.

12 Em relação ao Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI, a ferramenta deve:

- 12.1 Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 12.2 Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da solução pelos administradores da ferramenta;
- 12.3 Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;
- 12.4 Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
- 12.5 Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;
- 12.6 Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

13 Em relação ao Gerenciamento de Ativos de TI e Controle de Ativos de TI, a ferramenta deve:

- 13.1 Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho,

notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:

- 13.1.1 Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.
- 13.1.2 Ser capaz de designar “*scan points*” dentro de cada sub-rede do console. Este “*scan point*” deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.
- 13.1.3 Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, *notebook's* e servidores conectados à rede *IP* e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) *hostname*, OS, endereço *IP* e endereço *MAC*.
- 13.1.4 Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.
- 13.1.5 Permitir que o administrador configure e agende os *scan's*.
- 13.1.6 A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.
- 13.2 Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, *notebooks* ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:
 - 13.2.1 Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.
 - 13.2.2 Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.
 - 13.2.3 Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:
 - 13.2.3.1 Informações do *BIOS*;
 - 13.2.3.2 Velocidade e tipo de *CPU*;
 - 13.2.3.3 Espaço em disco rígido;
 - 13.2.3.4 Quantidade de memória disponível;

- 13.2.3.5 Nome do computador;
- 13.2.3.6 Modelo de computador;
- 13.2.3.7 Endereço *IP*;
- 13.2.3.8 Sistema operacional;
- 13.2.3.9 Periféricos conectados;
- 13.2.4 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, *notebooks* ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.
- 13.2.5 Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, *notebooks* ou servidores.
- 13.2.6 Ser capaz de listar todos os *softwares* e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.
- 13.2.7 Ser capaz de listar todos os *softwares* e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada *software* ou aplicação.
- 13.2.8 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de *software* a serem recuperada pelos agentes.
- 13.3 Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de *softwares* instalados em estações de trabalho, *notebooks* ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.
- 13.4 Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:
 - 13.4.1 A solução deve permitir indicar o máximo de banda permitido.
 - 13.4.2 A solução deve suportar estações de trabalho, *notebooks* ou servidores conectados via rede corporativa (*LAN*) e *VPN* para os equipamentos que estejam dentro do range de *IP's* da rede do TJCE.
 - 13.4.3 A solução deve suportar inventário em ambientes multi-plataforma (*Windows, Unix, Linux e MacOS*).
 - 13.4.4 A solução deve permitir integração com outro *software* de gerência através de APIs ou *WebServices*.

13.4.5 A solução deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como *3DES* ou *AES*.

14 Em relação ao Gerenciamento de Configuração de *Desktops*, a ferramenta deve:

14.1 Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (*Discovery*), Distribuição de *Software* e Conexão Remota.

14.2 Possuir mecanismo de inventário para plataformas *Windows* e *Linux*.

14.3 Possuir mecanismo de "*discovery*" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e *notebooks*) conectados à rede e que não possuem os *plug-ins* de agente da solução (inventário, controle remoto e distribuição de *softwares*) instalados.

14.4 Possibilitar a instalação de agentes via *GPO*, *Logon Script* ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.

14.5 Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da solução.

14.6 Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da solução (*manager* e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.

14.7 A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.

14.8 Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.

14.9 Executar o inventário de *softwares* a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de "assinatura" de softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes "*managers*" da Solução.

- 14.10 Executar o inventário de *softwares* a partir de lista de *softwares* cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.
- 14.11 Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).
- 14.12 Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar *e-mail*, executar um *job* na estação de trabalho que violou a política, enviar *traps SNMP*, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.
- 14.13 Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.
- 14.14 Disponibilizar *WebServices*.
- 14.15 Prover suporte ao *FIPS 140-2 (Federal Information Processing Standard - Publication 140-2)*.
- 14.16 Suportar a tecnologia *WOL (Wake-On-LAN)*.
- 14.17 Suportar plataformas de virtualização *VMWARE*.
- 14.18 Prover suporte a capacidade de execução de comandos de “*power up*” e “*power down*” remotos em estações de trabalho.
- 14.19 Prover funcionalidades de *Discovery* e Inventário.
- 14.20 Possuir agentes que suportem execuções em plataformas *Windows XP Professional*, *Windows Vista Business* e *Windows 7 (Professional e Ultimate)*.
- 14.21 Prover o inventário das informações de *hardware* de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, *System BIOS*, *System Slots*, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), *file systems*, re-

cursos do sistema operacional, *settings* de região, controladoras (*IDE, SCSI, USB, Floppy*) e outros e também acessar e coletar informações em *Registry (Windows)*.

- 14.22 Possibilitar a coleta, em plataforma *Windows*, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (*Status*, descrição, etc).
- 14.23 Possibilitar a coleta, em plataforma *Windows*, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.
- 14.24 Possuir mecanismo (*template*) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.
- 14.25 Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.
- 14.26 Executar o inventário de *softwares* a partir de informações coletadas em *registry*, campos do *add/remove programs*, ícones presentes na barra iniciar e/ou no *desktop*.
- 14.27 Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.
- 14.28 Permitir a categorização dos *softwares*.
- 14.29 Possibilitar a obtenção de imagem da estrutura de diretórios, até o nome do arquivo e seus dados (*timestamp*, tamanho e atributos).
- 14.30 Possuir componente de monitoração de utilização de *softwares (software metering/software usage)*, a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.
- 14.31 Permitir que a medição do uso de *softwares* ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente.
- 14.32 Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele *software* por parte do usuário.

- 14.33 Permitir coleta de dados *WBEM* (via *WMI – Windows Management Instrumentation*).
- 14.34 Possibilitar execução de *scripts* diversos (*BAT, shell, etc.*) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.
- 14.35 Permitir definição de agendamentos para a execução dos *scripts* nas estações inventariadas.
- 14.36 Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.
- 14.37 Possibilitar a utilização de *Queries* (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.
- 14.38 Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos *PDF, HTML e CSV*.
- 14.39 Permitir criar tabelas específicas no banco de dados da Solução contendo o resultado de relatórios previamente configurados.
- 14.40 Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (*hardware, software, etc*).
- 14.41 Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.
- 14.42 Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.
- 15 **Em relação ao Gerenciamento de Configuração de *Desktops*, na funcionalidade de distribuição de *softwares*, a ferramenta deve:**
- 15.1 Permitir a criação de política de reinstalação automática dos aplicativos previamente instalados pela solução, após uma nova instalação do agente em máquina existente no ambiente que passou por processo de recuperação (por exemplo, após um *crash* em disco).
- 15.2 Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de *softwares*.
- 15.3 Possuir mecanismo próprio para empacotamento de *softwares* (*Packager*).

- 15.4 Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de *software* por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.
- 15.5 Permitir implementação e migração para os sistemas *Windows* usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, *notebooks* e servidores por toda a rede.
- 15.6 Fornecer capacidade para a entrega de correções para diferentes sistemas operacionais e aplicações para estações de trabalho, *notebooks* ou servidores, diminuindo o tempo de implementação destas correções e atualizações sem a perda da funcionalidade destes ativos (excetuando-se aqui necessidades específicas das correções aplicadas, tais como, por exemplo, o processo de reinicialização obrigatória do equipamento após a aplicação da correção), mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.
- 15.7 Oferecer suporte e controle de *desktops*, *notebooks* e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.
- 15.8 Implementar mecanismo de *checkpoint/restart*, que garante controle de integridade no processo de transferência do pacote de software, permitindo assim a posterior retomada de uma distribuição a partir do último ponto de parada íntegro verificado pela solução – em caso de interrupção no processo de distribuição.
- 15.9 Permitir o gerenciamento de *patches* (fixes/correções) dos sistemas operacionais *Windows XP*, *Windows 2000*, *Windows Vista*, *Windows 7*, ao menos nos idiomas Inglês e Português (Brasil).
- 15.10 Permitir o gerenciamento de *patches* (fixes/correções) das aplicações *Adobe Reader*, *Adobe Acrobat* (edições *Professional* e *Standard*), *Adobe Flash Player*, *Apple Quicktime player*, *Microsoft Office XP*, 2003, 2007 e 2010, *Microsoft .NET*, *Microsoft SQL Server 2005* e 2008 (32 e 64bit), *Mozilla Firefox Browser*, *RealPlayer*, *Sun JRE*, *VMWare Server*, *Workstation* e *Player*, *Winzip*.
- 15.11 Prover componente de arquitetura que permite a transferência de pacotes de *software* para um servidor pré-determinado em sites remotos (através da *WAN*) e então, a partir deste servidor, executar a distribuição do referido pacote de *software* para as demais estações deste site remoto.

- 15.12 Possibilitar a distribuição de um pacote de *software* para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, *software* instalado ou não instalado, etc.
- 15.13 Oferecer suporte aos formatos de empacotamento *Microsoft MSI (Windows)* e *RPM (Linux)*.
- 15.14 Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um *software*, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.
- 15.15 Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de *software*.
- 15.16 Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.
- 16 **O assyst não faz controle remoto nativamente. O que ele permite é chamar um app de acesso remoto através da sua interface. Em relação ao Gerenciamento de Configuração de *Desktops*, na funcionalidade de controle remoto, a ferramenta deve:**
- 16.1 Permitir controle remoto de um equipamento *Linux* a partir de uma estação *Windows*.
- 16.2 Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.
- 16.3 Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.
- 16.4 Permitir visualização de uma sessão gravada.
- 16.5 Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.
- 16.6 Permitir controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.
- 16.7 Permitir habilitar compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.
- 16.8 Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.

16.9 Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.

17 Em relação ao Gerenciamento de Configuração de *Desktops*, na funcionalidade de gerenciamento de Atualizações (*Patches*), a ferramenta deve:

17.1 Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado *patch*. Também, após ativação do procedimento de distribuição do *patch*, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos *patches* devem ser automatizados.

17.2 Permitir estabelecer políticas de aplicação de *patches* (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.

17.3 Permitir identificar quais *softwares* e respectivos *patches* estão instalados no ambiente.

17.4 Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de *patches*.

17.5 Permitir implementar uma fase formal de testes de *patches*, a partir de distribuição destes para estações de trabalho de testes, possibilitando assim a verificação do impacto da aplicação de um *patch* antes de distribuí-lo para todo o ambiente de produção.

17.6 Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos *patches*.

17.7 Prover serviço de pesquisas online sobre *patches*, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos *patches*.

17.8 Prover sistema de relatórios do tipo “*web-based*” (acessível via *Web Browser*), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.

17.9 A arquitetura da solução deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.

17.10 Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.

17.11 Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.

ANEXO II – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

 ESTADO DO CEARÁ PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - TRP
---	--

1. IDENTIFICAÇÃO

FINALIDADE	
Este documento tem como finalidade declarar formalmente para a contratada que os bens e serviços foram recebidos para posterior análise de conformidade de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos no contrato.	
Processo Administrativo:	
Contrato N°	
Contratada	
Objeto	
N. da OFBS	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no artigo 18, inciso III, alínea a, item 6, da Resolução CNJ nº 182/2013, que os serviços e bens, relacionados na Ordem de Fornecimento de Bens e/ou Serviços - OFBS identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até XX dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

2. APROVAÇÃO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Matrícula: 99999999
Fiscal Técnico do Contrato

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Preposto da Contratada

Fortaleza XX, de XXXXXXXX de 2021