

# ANEXO III – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

 <p>ESTADO DO CEARÁ PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA</p>	<b>TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - TRD</b>
---	--

## 1. IDENTIFICAÇÃO

FINALIDADE	
Este documento tem como finalidade declarar formalmente para a contratada que os bens e serviços foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecido em Contrato.	
<b>Processo Administrativo:</b>	
<b>Contrato N°</b>	
<b>Objeto</b>	
<b>Contratada</b>	
<b>N. da OFBS</b>	

Os fiscais do contrato signatários deste instrumento atestam, 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 integrantes da Ordem de Fornecimento de Bens e/ou Serviços – OFBS acima identificada possuem qualidade compatível com com os critérios de aceitação previamente definidos no Termo de Referência do Contrato supracitado.

## 2. ATESTO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Matrícula: 99999999  
Fiscal Técnico do Contrato

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Matrícula: 99999999  
Fiscal Requisitante do Contrato

Fortaleza XX, de XXXXXXXX de 2021

## 3. CIÊNCIA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Matrícula: 99999999  
Gestor do Contrato

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Preposto da Contratada

Fortaleza XX, de XXXXXXXX de 2021



**Estado do Ceará  
Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça**

**ANEXO IV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

**AQSETIN2020008 – Solução de Gerenciamento de *Service Desk***

Eu, \_\_\_\_\_, portador (a) da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro de Pessoa Física, CPF/MF sob o n. \_\_\_\_\_ declaro que:

– Todos os dados e informações recebidos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará durante a visita técnica realizada dia \_\_\_\_\_, às \_\_\_\_\_, deverão ser mantidos em sigilo e serão utilizados exclusivamente para a formulação de preço para fornecimento do objeto descrito no termo de referência;

Local e data,

\_\_\_\_\_

Representante da Contratada

Carimbo e Assinatura

\_\_\_\_\_

Prestador de Serviço

Assinatura e CPF do Prestador de Serviço



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

**ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO – TC**

**AQSETIN2020008 – Solução de Gerenciamento de *Service Desk***

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, sediado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Bairro Cambéa, Fortaleza-CE, inscrito no CNPJ nº 09.444.530/0001-01, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a [.....], doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º [.....] doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a **informações sigilosas** do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas **informações sigilosas**, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e

transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite

formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da **cidade de Fortaleza/Ce**, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

#### DE ACORDO

CONTRATANTE	CONTRATADA
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

Testemunhas	
Testemunha 1	Testemunha 2
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



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

**ANEXO VI - TERMO DE CIÊNCIA**

**AQSETIN2020008 – Solução de Gerenciamento de *Service Desk***

**INTRODUÇÃO**

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

**IDENTIFICAÇÃO**

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.		
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

**CIÊNCIA**

**CONTRATADA – Funcionários**

\_\_\_\_\_  
<Nome>

Matrícula: <Matr.>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

## Modelo de Planilha de Formação de Preços

### AQSETIN2019003 – Infraestrutura de TI

#### ANEXO VII – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

LOTE ÚNICO					
Item	Objeto	Unid. de Medida.	Qtde.	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
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	15		
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		
<b>VALOR TOTAL GLOBAL</b>					



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 2 - ORÇAMENTO**

**Lote Único**

Lote	ID	Objeto	Unid. de Medida	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Único	01	Licenças do Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.	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 Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.	Licenças	15	R\$ 196.653,86	R\$ 2.949.807,90
	03	Licenças do Assyst Perpetual ITOM	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 Assyst PERPETUAL ITOM.	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 Assyst Enterprise (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 (reporting)	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – ITOM.	Horas	40	R\$ 668,34	R\$ 26.733,60
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>R\$ 6.651.183,34</b>

O CÁLCULO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS/SERVIÇOS DOS MATERIAIS CONSTANTES NESTA PLANILHA LEVOU EM CONTA QUE:

- para representação dos centavos, foram considerados os valores até a centésima parte do real, ou seja, até a segunda casa decimal;
- o arredondamento do centavo foi realizado quando a milésima parte do real foi superior a 50% de R\$ 0,01 (um centavo de real);
- para obtenção da média total, foram consideradas apenas as médias dos valores unitários por fornecedor.

OBS 1: Os valores constantes na coluna "valor unitário estimado" e "valor total estimado" representam informação ao licitante quanto aos limites máximos por item, estimados pelo Tribunal.

OBS 2: Na proposta do licitante deverão ser mantidas as informações constantes nas demais colunas, devendo preencher as colunas: "valor unitário" e "valor total", com a sua proposta de preços, observando os limites máximos unitários e totais informados.

OBS 3: O Valor total estimado de cada lote refere-se ao valor máximo da proposta que deverá ser cadastrada no sistema do Banco do Brasil até a data limite estabelecida no preâmbulo deste Edital.



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**ANEXO 3 - MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

Ao  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO  
Ref. PREGÃO ELETRÔNICO N. \_\_\_\_/20\_\_.

Prezados Senhores,

I - Apresentamos, em atendimento ao Edital em epígrafe, a seguinte proposta de preço:

**Lote único**

Lote	ID	Objeto	Unid. de Medida	Quant.	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
Único	01	Licenças do Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.	Licenças	40	R\$	R\$
	02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses.	Licenças	15	R\$	R\$
	03	Licenças do Assyst Perpetual ITOM	Licenças	3.000	R\$	R\$
	04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do Assyst PERPETUAL ITOM.	Licenças	13	R\$	R\$
	05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40	R\$	R\$
	06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta).	Horas	40	R\$	R\$
	07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40	R\$	R\$
	08	Serviço de treinamento: Relatório (reporting)	Horas	40	R\$	R\$
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – ITOM.	Horas	40	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>R\$</b>

I – Declaramos que esta proposta corresponde exatamente às exigências contidas no Edital e seus Anexos, às quais aderimos formalmente;

II – Declaramos expressamente a garantia dos serviços propostos, inclusive quanto à responsabilidade plena por quaisquer danos aos equipamentos ou elementos as instalações que façam parte do objeto deste documento, em caso de problema comprovadamente ocasionado por ineficiência, negligência ou não execução dos procedimentos de manutenção exigidos no Anexo 1 – Termo de Referência do PE \_\_\_\_/20\_\_.



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

---

III - Empresa:

Razão Social:

CNPJ/MF:

Insc. Estadual/Municipal:

Endereço:

Tel/Fax:

CEP:

Cidade:

UF:

Endereço Eletrônico (e-mail):

IV - Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato:

Nome:

Cargo:

Endereço:

CEP:

Cidade:

UF:

Cart. Ident. nº.:

Expedido por:

CPF:

V - Prazo para execução dos serviços

VI - Prazo de Validade da Proposta: .....

VII - O prazo de Garantia para todos os itens da solução.

---

Local e data

---

Assinatura do representante legal da empresa-CNPJ



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

**ANEXO 4 RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**

**PREGÃO ELETRÔNICO N. \_\_\_\_/2021**

**OBS 1:** Visando à possibilidade de comunicação futura entre este Tribunal de Justiça e essa empresa, solicitamos de Vossa Senhoria, preencher o formulário de recibo de retirada do Edital pela Internet e remetê-lo à Comissão Permanente de Licitação do TJCE por meio do endereço eletrônico [cpl.tjce@tjce.jus.br](mailto:cpl.tjce@tjce.jus.br), antes do início da sessão pública.

**OBS 2: CASO O EDITAL SEJA RETIRADO NO SÍTIO [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) A EXIGÊNCIA SUPRA NÃO SE FAZ NECESSÁRIA.**

EMPRESA (RAZÃO SOCIAL):

CNPJ N.º:

ENDEREÇO:

E-MAIL:

FONE/FAX:

CIDADE:

ESTADO:

**PESSOA RESPONSÁVEL:**

IDENTIDADE:

Retiramos, através do acesso à página [www.\\_\\_\\_\\_](http://www.____), nesta data, cópia do Edital n. \_\_\_\_/20 \_\_, do TJCE.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**(Local)**

**(Data)**

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Licitante



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

---

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

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

**DECLARAÇÃO**

(nome /razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser \_\_\_\_\_ (microempresa e empresa de pequeno porte) nos termos da legislação vigente, **não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no §4º, do artigo 3º, da Lei Complementar n. 123/2006.**

Local e data

Assinatura do licitante/representante legal  
(Nome e cargo)

**Ao Sr.  
Luis Lima Verde Sobrinho  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

---

**ANEXO 6 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**PREGÃO ELETRÔNICO N. \_\_\_\_/2020**

**DECLARAÇÃO**

....., inscrita no CNPJ n. ...., por intermédio de seu representante legal, Sr(a) ....., portador (a) da Carteira de Identidade n. .... e do CPF n. .... DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescida pela Lei n. 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

(DATA)

.....  
(NOME)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

**Ao Sr.  
Marc Philippe de Abreu Arciniegas  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

---

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

\_\_\_\_\_(razão social), inscrita com o CNPJ n. \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_ e do CPF \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_, em cumprimento a exigência contida no artigo 32, parágrafo 2º, da Lei n. 8666/1993, não apresentar fato impeditivo e superveniente à sua habilitação, estando ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Empresa Proponente

**Ao Sr.  
Luis Lima Verde Sobrinho  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

---

**ANEXO 8 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no **subitem 7.4.10** do Edital do Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_, **declara**, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a **proposta anexa foi elaborada de maneira independente** [pelo Licitante], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_ quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a, ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n. \_\_\_/20\_\_\_ antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do(a) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará antes da abertura oficial das propostas; e
- f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_.

---

(REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO, COM  
IDENTIFICAÇÃO COMPLETA)

**Ao Sr.  
Luis Lima Verde Sobrinho  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

---

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

A empresa \_\_\_\_\_ (razão social), inscrita com o CNPJ n. \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. \_\_\_\_/20\_\_, **não possuir, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado**, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Empresa Proponente

Ao Sr.  
**Marc Philippe de Abreu Arciniegas**  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação



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

---

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

A empresa \_\_\_\_\_ (razão social), inscrita com o CNPJ n. \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_ e do CPF \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico n. \_\_\_\_/20\_\_, que os serviços por ela produzidos ou prestados **cumprem a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social** bem como atendem às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Empresa Proponente

**Ao Sr.  
Luis Lima Verde Sobrinho  
Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

---

**ANEXO 11 DO EDITAL**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE DOS DOCUMENTOS**

**(PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)**

**DECLARAÇÃO**

(nome /razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis, inclusive as criminais e sob as penas da lei, que toda documentação, encaminhada à Comissão Permanente de Licitação do TJCE em meio digital ou físico, é autêntica.

Local e data

Assinatura do representante legal

(Nome e cargo)

**Ao Sr.**

**Luis Lima Verde Sobrinho**

**Presidente da Comissão Permanente de Licitação do TJCE**



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

**ANEXO 12 - MINUTA DO CONTRATO**

**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, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A EMPRESA**  
**(PROCESSO ADMINISTRATIVO N. \_\_\_\_\_).**

CT N. \_\_\_\_/20\_\_

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Bairro Cambé, Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por seu(sua) Presidente, Des(a). \_\_\_\_\_ e por sua(seu) Secretária(o) de Tecnologia de Informação, \_\_\_\_\_, e a empresa \_\_\_\_\_, representada neste ato por \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade n. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_, CPF n. \_\_\_\_\_, com endereço na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pelas Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, e n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

Fundamenta-se o presente Instrumento na proposta apresentada pela CONTRATADA e no resultado da Licitação realizada sob a modalidade Pregão Eletrônico n. \_\_\_\_/20\_\_, devidamente homologado pelo Exmo(a). Desembargador(a) Presidente do TJCE, tudo em conformidade com as disposições da Lei Federal n. 10.520/2002, e a Lei Federal n. 8.666/1993, e suas alterações posteriores e, ainda, com o processo administrativo n. \_\_\_\_\_.

**PARÁGRAFO ÚNICO – REGIME DE CONTRATAÇÃO**

A execução da presente avença será **indireta**, segundo o regime de execução **preço unitário**, nos termos dos art. 6º, VIII, "b" da Lei n. 8.666/93, sendo originário da licitação na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, sob o número \_\_\_\_/20\_\_.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO 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.

**PARÁGRAFO ÚNICO – DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

Os documentos constantes do Processo Administrativo nº **8518688-71.2020.8.06.0000** integram o presente Termo de Contrato como se nele estivessem transcritos, cujos teores consideram-se



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

conhecidos e acatados pelas partes, sem prejuízos da aplicação de normas técnicas e legislação vigentes relativa ao objeto contratual, especialmente quanto a(ao):

- a. Termo de referência;
- b. Edital e demais apêndices do Pregão Eletrônico nº \_\_\_/20\_\_\_; e,
- c. Proposta da CONTRATADA, no que couber.

A prestação do objeto obedecerá ao estipulado neste Termo de Contrato, bem como às disposições assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA, dirigida ao CONTRATANTE, independentemente da transcrição, a qual faz parte integrante e complementar deste Instrumento, no que não o contrarie.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

São obrigações das partes neste Termo de Contrato:

**§ 1º DO CONTRATANTE**

Id	Função	Formação	Atribuições
01	Fiscais da contratação	Conhecimento do contrato e legislação nas contratações da administração pública.	Fiscalizar o contrato no âmbito técnico.
			Apoiar na elaboração do Plano de Inserção.
			Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
			Acompanhar ordens de Serviço.
			Permitir o acesso às dependências do TJCE, aos técnicos da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços.
			Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
02	Integrante técnico	Conhecimento técnico da solução a ser CONTRATADA.	Definir os requisitos técnicos 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). Pesquisa de preço baseado na Instrução Normativa SLTI Nº 5 (27/06/2014).
03	Gestor do Contrato	Conhecimentos gerenciais, técnicos e operacionais relacionados ao processo de Gestão de Contratos.	Gerir e fiscalizar o contrato com o fornecedor.
			Monitorar a execução do Contrato.
			Informar à CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente os serviços prestados.
			Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido.
			Responsabilizar-se pelos pagamentos dos bens fornecidos pela CONTRATADA.

**§ 2º DA CONTRATADA**

Id	Função	Formação	Atribuições
01	Preposto	Preposto da	Acompanhar a execução do Contrato.



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

		CONTRATADA	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.

**CLÁUSULA QUARTA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

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 deste Termo de Contrato – 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*.



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

---

**§ 1º Requisitos Técnicos**

- 1.4.1 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.
- 1.4.2 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.
- 1.4.3 As licenças de software fornecidas deverão permitir sua utilização por qualquer perfil de usuário.
- 1.4.4 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.
- 1.4.5 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.
- 1.4.6 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.
- 1.4.7 Os servidores disponibilizados pela CONTRATANTE poderão ser físicos ou virtualizados e os softwares deverão ser instalados no ambiente do TJCE.
- 1.4.8 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.
- 1.4.9 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.
- 1.4.10 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.
- 1.4.11 O software de controle de ativos de TI deve permitir ao TJCE, no mínimo:
  - 1.4.11.1. Realizar inventário automático de estações de trabalho, notebooks e servidores, com identificação das configurações de hardware e software;
  - 1.4.11.2. O software deve realizar acesso remoto às estações de trabalho para a realização de suporte;
  - 1.4.11.3. O software deve realizar a distribuição e atualização de softwares nas estações de trabalho do TJCE.
- 1.4.12 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.
  - 1.4.12.1. Todos os ajustes e configurações necessários ao pleno funcionamento da solução, após a instalação das licenças adquiridas, serão de responsabilidade da CONTRATADA.



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

**§ 2º 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. Ao final da Capacitação de Função de Modelagem/Implantação de Processo, os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:
- 4.2.4.2. Conhecimento dos fundamentos, conceitos e domínio da função de modelagem/implantação de processos;
- 4.2.4.3. Saber identificar, analisar, implantar, otimizar e gerenciar os seus processos de negócio;
- 4.2.4.4. 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;



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

---

- 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 *crossstab*, 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;



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

- 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)
<b>Instrutor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Domínio do assunto;</li><li>• Métodos didáticos;</li><li>• Clareza na exposição;</li><li>• Facilidade de comunicação e objetividade;</li><li>• Esclarecimento de dúvidas;</li><li>• Atenção e estímulo à participação do grupo;</li><li>• Administração de imprevistos;</li><li>• Foco na apresentação do tema;</li><li>• Administração do tempo previsto.</li></ul>	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.  Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito.  O cálculo será apurado com base na tabela que segue no item 4.3.3.10.
<b>Material Didático</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrutura e organização;</li><li>• Clareza e escrita;</li><li>• Layout e formato; Completude do conteúdo;</li><li>• Utilidade como referência de pesquisa.</li></ul>	
<b>Conteúdo do Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clareza e facilidade de compreensão;</li><li>• Balanceamento entre teoria e prática;</li><li>• Adequação do conteúdo à realidade do trabalho;</li><li>• Completude do Conteúdo;</li><li>• Facilidade de aplicação prática.</li></ul>	
<b>Avaliação da Carga horária</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo e duração do curso;</li><li>• Carga horária em relação ao conteúdo do curso;</li></ul>	
<b>Avaliação Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcance das expectativas;</li><li>• Coerência entre o proposto e o realizado;</li><li>• Qualidade geral do curso.</li></ul>	

- 4.2.28 O fornecimento dos treinamentos serão da seguinte forma:



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

---

- 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.

### § 3º 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*.



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

---

- 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 (CMDDB) 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



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

---

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 Contrato, 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



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

---

CONTRATADA, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.

- 4.3.1.18. Deverão ser encaminhados 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.



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

---

- 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;



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

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 a 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 de TI.	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.



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

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

#### 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



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

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 Contrato, 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.

**CLÁUSULA QUINTA – DOS ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO**

Os elementos para a gestão da contratação e os requisitos de negócio são os que ora seguem

**§ 1º Papéis e Responsabilidades**

Id	Papel	Entidade	Responsabilidade
01	Gestor do Contrato	Secretário(a) de Tecnologia da	Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e



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

		Informação do TJCE	<p>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) de Serviço 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 contrato, no Edital de licitação e seus anexos, 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</p>



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

			<p>do Contrato; 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; 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 Administrativo	SETIN – Coordenador(a) da Gestão Administrativa de TI	<p>Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço 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; 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; Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>

**§ 2º Forma de Acompanhamento do Contrato**

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
01	Fornecimento das licenças	As licenças serão instaladas e conferidas se estão de acordo com as especificações contidas no <b>anexo I – Especificações Técnicas</b> e demais condições exigidas neste Termo de Contrato. 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 <b>anexo I – Especificações Técnicas</b> e demais condições exigidas neste Termo de Contrato.
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 Contrato.

**§ 3º 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 <b>anexo I – Especificações Técnicas</b> deste Termo de Contrato.



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

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.

**§ 4º 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. – Cambéa CEP: 60822-325 Fortaleza-CE.

**§ 5º 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;



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

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.

**§ 6º Propriedade, Sigilo, Restrições**

<b>ID</b>	<b>Direito de Propriedade</b>
01	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Condição de Manutenção de Sigilo</b>	
02	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.</p>
<b>Restrições Adicionais</b>	
03	<p>a) Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, o TJCE exigirá da CONTRATADA a assinatura do <b>anexo V – Termo de Compromisso</b>, bem como a assinatura do <b>anexo VI – Termo de Ciência</b>, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.</p> <p>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</p>



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

responsabilidade Civil e Criminal da empresa CONTRATADA.

**§ 7º Mecanismos Formais de Comunicação**

Id	Função Comunicação	de	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	de	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.

**CLÁUSULA SEXTA – DOS PROFISSIONAIS (PERFIL MÍNIMO) E DA EMPRESA:**

Os profissionais da contratação e seus requisitos devem ser os que ora seguem.

**§ 1º Consultor Técnico especialista na solução:**



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

- I. 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);
- II. Possuir certificação ITIL V4, no mínimo Foundation;
- III. Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;
- IV. 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.

**§ 2º Técnico de Suporte**

- I. Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software;
- II. Possuir experiência em serviços de implantação, configuração e suporte a ferramenta de ITSM.

**§ 3º Instrutor especialista na solução:**

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

**§ 4º** 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.

**§ 5º** A Equipe Técnica será apresentada pela CONTRATADA e aprovada pela equipe do TJCE após a apresentação da documentação.

**§ 6º** Para aprovação dos profissionais da CONTRATADA, por parte do TJCE, a mesma deverá apresentar o currículo e outros documentos que comprovem o seu perfil.

**§ 7º** 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.

**§ 8º** 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.

**§ 9º** 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:

- I. Consultor Técnico: 01 (um) profissional;
- II. Técnico de Suporte: 01 (um) profissional;
- III. Instrutor: 01 (um) profissional;

**§ 10º** As funções de Consultor Técnico e de Instrutor poderão ser acumuladas, desde que não comprometa a execução dos serviços.

**§ 11º** A equipe técnica deve fazer parte da equipe permanente da Contratada e deverá ser apresentada, após assinatura do contrato, esta comprovação.

**§ 12º** O TJCE poderá solicitar à CONTRATADA, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

**§ 13º** A CONTRATADA deverá comprovar, como condição prévia à assinatura deste termo de 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 deste documento, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência (anexo 1 do Edital de licitação) e demais anexos, contemplando, no mínimo:

- I. 01 (um) profissional com certificação PMP.
- II. 02 (dois) profissionais com certificação ITIL Manager ou Expert.
- III. 02 (dois) profissionais com certificação de técnica na ferramenta de gestão de serviços (*Assyst Accredited Administrator*).



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

**CLÁUSULA SÉTIMA – 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.

**CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR DO CONTRATO**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução do objeto deste Termo de Contrato, o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), pelo lote único do edital de Pregão Eletrônico n. \_\_\_/2020, assim distribuídos:

Lote	ID	Objeto	Unid. de Medida	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Único	01	Licenças do Assyst <i>PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	40	R\$	R\$
	02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do Assyst <i>PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	15	R\$	R\$
	03	Licenças do Assyst <i>Perpetual ITOM</i>	Licenças	3.000	R\$	R\$
	04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do Assyst <i>PERPETUAL ITOM</i> .	Licenças	13	R\$	R\$
	05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40	R\$	R\$
	06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do Assyst <i>Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Horas	40	R\$	R\$
	07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40	R\$	R\$
	08	Serviço de treinamento: Relatório ( <i>reporting</i> )	Horas	40	R\$	R\$
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	Horas	40	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>R\$</b>

a) Incluem-se no valor acima todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**



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

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**

§ 1º No caso de desequilíbrio contratual, cabe à parte que alega demonstrar concreta e objetivamente o *quantum* do impacto negativo na economia contratual.

§ 2º Para fins de eventuais reajustes e revisões de preços deverão ser observadas as regras legais e jurisprudenciais em licitações e contratos.

§ 3º Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

§ 4º Foi emitida pelo TJCE a Nota de Empenho n. ...., de ...../...../....., no valor de R\$ ..... (.....), à conta da Dotação Orçamentária especificada nesta Cláusula, para fazer face às despesas inerentes a este Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DO PAGAMENTO**

**§ 1º Condições para pagamento**

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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:
  - 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;
  - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho;
  - Comprovante de quitação com débitos decorrentes do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço, mediante apresentação de Certidão de Regularidade de Situação – FGTS;
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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;
  - 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

$$CVD = \text{Correção do Valor Devido}$$



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

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

- 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.
- 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.
- Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.
- A CONTRATADA se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

**CLÁUSULA ONZE – DA GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.

§ 1º A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

§ 2º A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II. Prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

§ 3º A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no Parágrafo 2º, observada a legislação que rege a matéria;

§ 4º A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

§ 5º Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

- I. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).
- II. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

§ 6º O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

§ 7º A garantia será considerada extinta:

- I. Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
- II. Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no Parágrafo 1º, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;



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

**CLÁUSULA DOZE – DAS AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

São ações para transição e encerramento contratual entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

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.

**§ 1º 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.

**§ 2º Direitos de Propriedade Intelectual (Lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998)**

- I. 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.
- II. A Contratada deverá garantir ao TJCE que o conjunto de software licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.
- VI. 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.

**CLÁUSULA TREZE – DAS PENALIDADES**

Com fundamento no art. 7 da Lei N. 10.520/2002 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei N. 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às penalidades abaixo descritas:

**§ 1º Sanções Administrativas:**

- I. ADVERTÊNCIA;
- II. MULTA, incidente sobre o valor do serviço não executado, nos termos do inciso V desta Cláusula;
- III. 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:
  - a) Não assinar o contrato no prazo estabelecido;



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

---

- b) Não manter a proposta;
  - c) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - d) Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;
  - e) Não refazer, no prazo estipulado, o objeto do contrato recusado pelo TJCE;
- IV. **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:
- a) Fizer declaração falsa;
  - b) Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;
  - c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
  - d) 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.
- V. **MULTA DE:**
- a) 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);
  - b) 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);
  - c) 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;
  - d) 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;
  - e) 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;
  - f) 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;
- VI. 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.
- VII. 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.
- VIII. Ocorrendo caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados e aceitos pelo TJCE, a Contratada ficará isenta das penalidades.
- IX. 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.
- X. 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.

**§ 2º** 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;

**§ 3º** As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa, sem prejuízo de responsabilização nas esferas cível e penal;

**§ 4º** Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado. As multas serão aplicadas sobre a garantia contratual e quando a mesma não for suficiente para a quitação integral da multa o restante será descontada nas notas fiscais da CONTRATADA;

**§ 5º** A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;



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

**CLÁUSULA QUATORZE – DA RESCISÃO**

Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis como os determinados por ato unilateral do CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da Administração para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória.

§ 1º A não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA ensejará a rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se a CONTRATADA não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou o tiver prestado a contento.

§ 2º A Administração concederá um prazo de 5 (cinco) dias para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação. Fica esclarecido que até a regularização das obrigações, o pagamento não será efetuado, em razão de que não foram apresentadas as comprovações exigidas para tal.

§ 3º Quanto à sua forma a rescisão poderá ser:

- I. Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993;
- II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- III. Judicial, nos termos da legislação.

§ 4º DA RESCISÃO COM RESSARCIMENTO DE PREJUÍZOS - A rescisão do contrato com base nos incisos XII a XVII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993 obedecerá ao previsto no § 2º do artigo 79 da mesma Lei.

§ 5º DAS CONSEQUÊNCIAS DA RESCISÃO ADMINISTRATIVA POR INADIMPLÊNCIA CULPOSA - A rescisão com base nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei n. 8.666/1993 acarreta as consequências previstas no artigo 80 da mesma Lei.

§ 6º A rescisão fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à CONTRATADA o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor(es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.

**CLÁUSULA QUINZE – DO GESTOR DO CONTRATO E DO ORDENADOR DE DESPESAS**

O órgão responsável pela contratação é o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

§ 1º O Gestor do Contrato será a(o) Secretária(o) de Tecnologia da Informação do TJCE ou profissional por ele indicado devidamente oficializado por meio de publicação no Diário da Justiça Eletrônico.

§ 2º Os Ordenadores de Despesas serão o Desembargador Presidente do TJCE conjuntamente com o a(o) Secretária(o) de Tecnologia da Informação do TJCE, que correspondem a toda e qualquer autoridade administrativa de cujos atos resultarem em emissão de empenho, autorização de pagamento, suprimento ou dispêndio, ou Autoridade por ele designado, em atendimento à Portaria n. 237/2019, datada de 7 de fevereiro de 2019, que trata de delegação de competências administrativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**CLÁUSULA DEZESSEIS – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O prazo de vigência do presente TERMO DE CONTRATO inicia na data de sua assinatura e vigorará:

§ 1º Para o fornecimento das licenças por até 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

- I. 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.

§ 2º Para os serviços de capacitação por até 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

§ 3º 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.

**CLÁUSULA DEZESSETE - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**



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

Este contrato rege-se pela Lei n. 10.520/2002 e Lei n. 8.666/1993, alterada pelas Leis n. 9.648/1998, n. 9.854/1999, legislação correlata, medidas provisórias, bem como pelos preceitos de Direito Público, regulamentos, instruções normativas e ordens de fornecimento, emanados de órgãos públicos, aplicando-se-lhes, supletivamente, nos casos omissos, os princípios gerais dos contratos e demais disposições de Direito Privado.

**CLÁUSULA DEZOITO – DO FORO**

Fica eleito o foro de Fortaleza (CE), para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo de Contrato, caso não possam ser resolvidos por via administrativa, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, por estarem justos e acertados, na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça Eletrônico (DJe).

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADO(A)

**Testemunhas:**

1. \_\_\_\_\_  
RG:  
CPF:

2. \_\_\_\_\_  
RG:  
CPF:



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

---

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

**§ 2º 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. Ao final da Capacitação de Função de Modelagem/Implantação de Processo, os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:
- 4.2.4.2. Conhecimento dos fundamentos, conceitos e domínio da função de modelagem/implantação de processos;
- 4.2.4.3. Saber identificar, analisar, implantar, otimizar e gerenciar os seus processos de negócio;
- 4.2.4.4. 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;



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

---

**ANEXO 1 DO CONTRATO**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

## 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:**