



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Termo de Referência – TR**

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

## **1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

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

### **1.1. Glossário**

**TJCE:** Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

**SETIN:** Secretaria de Tecnologia da Informática.

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

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

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

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

**TIC:** Tecnologia da Informação e comunicação.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Quantitativo

Demanda Prevista	Lote	Id	Objeto	Unid. de medida	Quantitativo a ser contratado
Aquisição de licenças do <i>Axios Assyst Enterprise</i> do tipo concorrentes e módulo para controle de ativos de TI – <i>Assyst ITOM (IT Operations Management)</i> , bem como os serviços de capacitação e suporte técnico com atualização tecnológica para as licenças existentes no TJCE e para as licenças a serem adquiridas.	Único	01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	40
		02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	10
		03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	Licenças	3.000
		04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	Licenças	13
		05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40
		06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Horas	40
		07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40

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

## 2.2. Motivação

### 2.2.1. Situação Atual

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2.2. Motivação da Demanda**

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

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

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

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

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

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

### 2.2.3. Descrição da Oportunidade ou do Problema

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

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

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

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

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

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

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

## 2.3. Vinculação Normativa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.4. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

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

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

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

2.4.4. Reduzir o tempo médio de restauração dos serviços;

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

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

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

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

## 2.5. Levantamento das alternativas

Solução 01 – Solução de Gerenciamento de Serviços de TI.			
Entidade			
Descrição	Aquisição de 40 (quarenta) licenças do <i>software Axios Assyst Enterprise</i> , 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – <i>Assyst ITOM (IT Operations Management)</i> , conforme especificações detalhadas no <b>anexo I – Especificações Técnicas</b> , bem como os serviços de capacitação e de suporte técnico.		
Fornecedor		Valor	R\$ 6.651.183,34

## 2.6. Alinhamento estratégico

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

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

## 2.7. Justificativa da Solução Escolhida

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

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

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

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

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

**3.1.** Os serviços a serem contratados envolvem o fornecimento de 40 (quarenta) licenças do *software*

da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI - *Axios Assyst Enterprise*, 3.000 (três mil) licenças do módulo para controle de ativos de TI – *ITOM (IT Operations Management)*, ambas as licenças de uso perpétuo, conforme **anexo I – Especificações Técnicas**, bem como os serviços de capacitação e suporte técnico com atualização tecnológica para as referidas licenças e para as licenças já existentes no TJCE, cujos quantitativos são: 110 (cento e dez) licenças do *Axios Assyst Enterprise* e 10.000 (dez mil) licenças do *Assyst ITOM*.

## 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1. Requisitos Técnicos

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

**4.1.2.** As licenças podem ser utilizadas por usuários cadastrados como potenciais para utilização da mesma para acessar a plataforma, sem que 01 (uma) licença esteja vinculada a apenas 01 (um) usuário, ou seja, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de usuários até a quantidade de licenças solicitadas. Por exemplo: Se forem solicitadas 10 (dez) licenças concorrentes, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de até 10 (dez) usuários na Plataforma.

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

**4.1.4.** A ferramenta deve permitir acesso ilimitado de clientes da solução (usuários finais) através de uma interface *WEB* de autoatendimento para qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da ferramenta e Portal de Serviços de TIC, criação de incidentes, requisições e eventos por meio do Portal de Serviços de TIC.

**4.1.5.** Após o término do contrato, o TJCE reserva-se o direito de manter em uso as licenças da solução nas quantidades adquiridas por tempo indeterminado, mesmo que não tenha mais o direito de receber atualizações gratuitas da Solução informatizada e seus módulos contratados.

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

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

os softwares deverão ser instalados no ambiente do TJCE.

**4.1.8.** Toda a infraestrutura necessária para suportar a solução descrita no objeto deste documento deverá ser armazenada em ambiente do TJCE, prédio do CDI (Anexo ao TJCE), sendo de competência da CONTRATADA dimensionar todo o hardware (servidores de rede) e licenças de sistemas operacionais e banco de dados, dentre outros necessários para a Solução informatizada, considerando ambientes isolados para os ambientes de desenvolvimento/homologação e produção.

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

**4.1.10.** A CONTRATADA deverá fornecer qualquer *software* adicional necessário para o correto funcionamento de todos os módulos de sua Solução, com licença de uso e suporte técnico durante o mesmo período da Solução.

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

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

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

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

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

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

## **4.2. Serviços de Capacitação**

**4.2.1.** A CONTRATADA deve prover serviços de capacitação para as equipes técnicas do TJCE, as quais atuam diariamente com a ferramenta de gerenciamento, bem como para as equipes designadas como administradoras da solução;

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

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

**de Processos, Administração Funcional do Assyst Enterprise (ajustes na ferramenta), Capacitação de Catálogo de Serviço e Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM**, que devem ser ministrados de forma presencial com abordagem prática voltada a todos os requisitos funcionais da Solução CONTRATADA, bem como todos os conceitos básicos da Solução, tais como os conceitos que seguem: autenticação na solução, navegação e integração entre os processos, bem como orientações práticas de utilização e configuração da Solução;

**4.2.3.** A Capacitação Operacional refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais especificados neste documento, relacionados aos processos implementados;

**4.2.4. Capacitação da Função de Modelagem/Implantação de Processos** envolve a oferta de treinamento(s) que aborde(m), de forma prática, os processos implantados, garantindo que o TJCE implemente, baseado no mapeamento dos processos do *ITIL V3* para *ITIL V4*, os processos atualmente em vigor e que serão gerenciados na ferramenta *Assyst*;

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

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

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

4.2.4.1.4. Utilizar melhor os recursos da ferramenta.

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

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

4.2.6.1. Configurar e administrar a solução;

4.2.6.2. Criar e flexibilizar monitores de eventos;

4.2.6.3. Administrar contas e perfis de usuários;

4.2.6.4. Gerir eventos;

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

4.2.6.6. Personalizar e administrar formulários;

4.2.6.7. Importar e exportar dados;

4.2.6.8. Implementar parâmetros configuráveis do *Assyst*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.10.1. Desenvolver relatórios BIRTs;

4.2.10.2. Configurar ambientes para desenvolvimento de componentes de relatórios;

4.2.10.3. Elaboração de relatórios de testes;

4.2.10.4. Saber detalhes do painel do sistema;

4.2.10.5. Adicionar filtros de categorias principais ao relatório;

4.2.10.6. Atualizar um modelo de assistente, alterar relatórios, adicionar parâmetros gerais, alterar

parâmetros de layout, parâmetros do gráfico, parâmetros da tabela de resumo, parâmetros de crosstab, parâmetros da tabela de detalhes, parâmetros de filtros, filtros de parâmetro adicionais, parâmetros de agrupamento e coluna e espaços em branco;

4.2.10.7. Personalizar campos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.2.20.** Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores,

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

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

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

**4.2.23.** A CONTRATADA deve fornecer, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, o material didático individual de cada aluno, incluindo todo o conteúdo programático do treinamento;

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

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

**4.2.26.** Ao final de cada treinamento será realizada uma avaliação da qualidade do mesmo, o não atendimento satisfatório implicará na realização de um novo treinamento sem ônus adicional ao TJCE. Para o treinamento ser considerado satisfatório, o mesmo deverá atingir o valor mínimo de 60% (sessenta por cento) satisfação da turma;

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

Variáveis	Indicadores	Nível de Satisfação (NS)
<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.
<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>	Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito.
<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>	O cálculo será apurado com base na tabela que segue no item 4.3.3.10.
<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:

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

4.2.28.2. Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da entrega dos certificados que deverão ser entregues em, no máximo, 15 (quinze) dias úteis após a conclusão dos treinamentos, bem como, com o atingimento mínimo de satisfação da turma, verificando a conformidade do objeto quanto às exigências contidas em contrato.

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

### **4.3. Da Garantia dos Produtos**

#### **4.3.1. Suporte Técnico**

4.3.1.1. O Serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado a partir de uma solicitação do TJCE, ou por iniciativa da própria CONTRATADA, com a devida anuência do TJCE.

4.3.1.2. Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

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

4.3.1.3.1. Reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando em detalhes os procedimentos que a serem executados para a resolução dos incidentes.

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

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

ferramenta.

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

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

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

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

4.3.1.3.3.1. *Action Processor*;

4.3.1.3.3.2. *restAPI*.

4.3.1.3.3.3. *Smartmail*;

4.3.1.3.3.4. *Smartmail Rule Dispatcher*;

4.3.1.3.3.5. Integrações via *import utility*;

4.3.1.3.3.6. Etc.

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

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

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

4.3.1.3.7. Realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a anuência do TJCE, indicando e/ou

realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

do chamado original.

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

4.3.1.7. Todo atendimento deverá ser realizado na modalidade remota.

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

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

4.3.1.8.2. Registrar os eventos de controle remoto;

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.1.14. Os serviços de suporte técnico solicitados deverão seguir níveis de serviço preestabelecidos em contrato, e serão contados a partir do registro dos chamados de suporte técnico e classificados pelo

TJCE, conforme as seguintes severidades: **Emergencial, Alta e Padrão.**

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

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

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

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

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

4.3.1.18.1.1. - Número do chamado;

4.3.1.18.1.2. - Resumo do chamado;

4.3.1.18.1.3. - Severidade do chamado;

4.3.1.18.1.4. - Tempo previsto para solução do chamado;

4.3.1.18.1.5. - Tempo efetivo de solução do chamado.

4.3.1.19. Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados, pelo TJCE, no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada esta necessidade e com a completa anuência do TJCE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.1.27. Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por *e-mail*, ao TJCE, informando da resolução. A partir de então, o TJCE terá um prazo de 01 (um) dia útil para verificar a completude da resolução. Caso o TJCE não se manifeste dentro prazo de 01 (um) dia útil após o recebimento do *e-mail*, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

4.3.1.28. Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pelo TJCE para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

4.3.1.29. Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo TJCE.

4.3.1.30. A relação nominal da equipe técnica do TJCE autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATADA durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

#### **4.3.2. Do serviço de Atualização Tecnológica**

4.3.2.1. O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de *CMDB Discovery* e a ferramenta de Gestão de Ativos – ITOM, em todas as versões, da mais antiga a mais atual.

4.3.2.2. Os procedimentos de atualização devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução atualizados e em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

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

4.3.2.4. O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais e as customizações e integrações, presentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados. Caso não seja possível, a CONTRATADA deverá realizar nova customização/parametrização/codificação a fim de manter o serviço completamente operacional e funcional como na versão anterior.

4.3.2.5. As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATADA, com o apoio técnico das equipes internas do TJCE, caso seja necessário.

4.3.2.6. Quando houver atualização disponível, o procedimento deverá ser realizado no ambiente de homologação disponibilizado pelo TJCE, que permitirá a CONTRATADA o acesso remoto com validações de segurança, durante o horário comercial, de 08:00 às 18:00 horas, porém a atualização no ambiente de produção deverá ser efetuada fora do horário comercial, previamente acordado com o TJCE;

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

4.3.2.7. As atualizações de versão deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, sempre que houver a disponibilização pelo Fabricante e sempre que solicitadas pelo TJCE, sob a mesma modalidade de licenciamento já existente.

#### 4.3.3. Níveis de Serviços:

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

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

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

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO		
Severidade	Descrição	Solução de Contorno ou Definitiva
Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falhas em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços <i>de TI</i> .	Em até 04 (quatro) horas úteis.
Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI.	Em até 12 (doze) horas úteis.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.3.4. Requisito de Entrega

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

4.3.4.2. As licenças deverão ser entregues e inseridas no ambiente de produção do TJCE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da confirmação do recebimento da Ordem de Fornecimento de Bens e Serviços pela CONTRATADA.

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

4.3.4.3.1. Provisoriamente, logo após atesto de recebimento do *software* pelo Serviço de Operação da Secretaria de Informação do TJCE, conforme **anexo II – Termo de Recebimento Provisório**. O recebimento provisório consiste na identificação e conferência do *software*, com ênfase na funcionalidade e quantitativo de licenças;

4.3.4.3.2. Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da Emissão do Termo de Recebimento Provisório, conforme **anexo III – Termo de Recebimento Definitivo** e/ou

termo emitido pela Comissão de Recebimento de Bens do TJCE, verificando a conformidade do objeto quanto às exigências contidas em contrato.

4.3.4.3.2.1. O recebimento definitivo consiste na verificação do bom funcionamento dos produtos, inclusive com a adequação dos mesmos às exigências das especificações deste documento e da proposta da CONTRATADA e ajustes que, eventualmente, tenham sido solicitados no Termo de Recebimento Provisório.

4.3.4.3.2.2. A contagem do prazo dos serviços de garantia iniciará a partir do Termo de Recebimento Definitivo das licenças, quando será gerado um novo Termo de Recebimento Definitivo referente aos serviços de garantia.

#### **4.3.5. Requisito de Segurança**

4.3.5.1. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos trinta e seis meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.

4.3.5.2. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade, após a visita técnica, a CONTRATADA, fornecedora da Solução de TI, exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, a assinatura do Termo de Confidencialidade – **Anexo IV – Termo de Confidencialidade**, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

4.3.5.3. Os profissionais da CONTRATADA, pessoas devidamente autorizadas, deverão apresentar credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuarem qualquer serviço nas dependências das unidades do TJCE.

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

#### **4.3.6. Requisito Temporal**

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

4.3.6.2. Ao solicitar prorrogação dos prazos contratuais, a CONTRATADA deverá apresentar motivo justo (de acordo com o § 1º, art. 57, da Lei 8.666/93), prova documental da alegação e que o pedido seja protocolizado em até 03 (três) dias úteis anteriores ao prazo inicialmente avençado.

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

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

4.3.6.4.1. Nesta reunião, o preposto da CONTRATADA deverá ser apresentado, e o termo de compromisso e ciência, previsto no Termo de Referência, deverá ser entregue devidamente assinado pelo preposto.

4.3.6.4.2. Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o planejamento da execução dos serviços, identificando as ações gerais e específicas necessárias para a execução contratual.

## 5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

### 5.1. Justificativa para Parcelamento do Objeto

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

**5.1.1.** Analisando a descrição do objeto, identifica-se que a demanda é composta por uma Solução de Gerenciamento de serviços de TI e controle de ativos de TI, com fornecimento de licenças de uso, incluindo os serviços capacitação e serviços de suporte técnico com atualização tecnológica, composta por itens correlatos e intrinsecamente interligados.

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

é composto por licenças de um único fabricante.

**5.1.3.** A simples entrega de licenças de uso, apartada de sua efetiva implantação, suporte e garantia deve ser evitada pois não garante que a Solução será disponibilizada conforme as necessidades do TJCE.

**5.1.4.** A entrega parcial da solução não atende integralmente o objetivo da demanda, visto que a solução contempla uma série de funcionalidades que englobam soluções e serviços integrados e interdependentes.

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

**5.1.6.** A contratação de múltiplas empresas para fornecimento de licenças e demais serviços gerará conflitos de responsabilidades decorrentes dos vários contratos que seriam firmados. Sendo assim, diante de incertezas ou problemas, poderá haver dúvidas sobre a quem compete à resolução de problemas. Além do mais, qualquer assincronismo na execução contratual implicaria em atrasos na implementação da solução.

**5.1.7.** Por outro lado, a centralização da responsabilização em uma única empresa contratada, se mostra mais adequada não apenas sob o prisma do acompanhamento de problemas e soluções, mas sobremaneira para facilitar a verificação das causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução contratual do objeto licitado.

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

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

## 5.2. Metodologia de Trabalho

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

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

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1. Papéis e Responsabilidade

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

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

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

## 6.2. Deveres e Responsabilidades do Contratante

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

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

### 6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

Id	Função	Formação	Atribuições
01	Preposto	Preposto da empresa CONTRATADA	Acompanhar a execução do Contrato.
			Atuar como interlocutor principal junto ao TJCE.
			Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
			Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços objeto deste documento.
			Quando no ambiente do TJCE, manter os seus funcionários sujeitos às normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão.
			Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do TJCE.
			Manter os seus funcionários e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do TJCE.
			Responder pelos danos causados diretamente à administração do TJCE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo TJCE.
			Responder por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do TJCE, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços.
			Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no recinto do TJCE.
Comunicar ao TJCE qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os			

		esclarecimentos julgados necessários.
		Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação.
		Cumprir com os prazos de entrega estipulados neste documento.
		Assumir as despesas decorrentes do transporte a ser executado em função do objeto do Contrato.
		Autorizar e assegurar ao TJCE o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da Proposta da CONTRATADA.

#### 6.4. Forma de Acompanhamento do Contrato

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

#### 6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

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

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

## 6.6. Estimativa do Volume de Bens/Serviço

Lote	Item	Material	Quantitativo a ser registrado	Forma de Estimativa
Lote único	01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	40	Necessidade levantada pela Área Requisitante da Solução, registrada no Documento de Oficialização de Demanda – DOD, levando em consideração a melhoria contínua da infraestrutura de TI.
	02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>ASSYST PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	10	
	03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	3.000	
	04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>ASSYST PERPETUAL ITOM</i> .	13	
	05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	40	
	06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	40	
	07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	40	
	08	Serviço de treinamento: Capacitação em relatório ( <i>reporting</i> ).	40	
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	40	

## 6.7. Prazos e Condições

ID	Etapa/Fase/Item	Prazo / Condição
01	Solicitar prorrogação de prazos contratuais.	Apresentação de motivo justo (de acordo com o § 1º, art. 57, da Lei 8.666/93), prova documental da alegação e que o pedido seja protocolizado em até 03 (três) dias úteis anteriores ao prazo inicialmente avençado.
02	Entrega das licenças	As licenças deverão ser entregues e instaladas no prazo de até 15 (quinze) dias

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

## 6.8. Aceite, Alteração e Cancelamento

### 6.8.1. Condições de Alteração

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

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

### 6.8.2. Condições de Cancelamento

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6.9. Condições para Pagamento**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

caracterizará descumprimento de obrigação acessória.

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

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

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

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

onde

CVD = Correção do Valor Devido

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

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

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

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

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

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

## **6.10. Propriedade, Sigilo, Restrições**

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

## 6.11. Mecanismos Formais de Comunicação

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

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

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

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

Único	01	Licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	40	R\$ 26.832,44	R\$ 1.073.297,60
	02	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 10 licenças do <i>Assyst PERPETUAL Concurrent User Licenses</i> .	Licenças	15	R\$ 196.653,86	R\$ 2.949.807,90
	03	Licenças do <i>Assyst Perpetual ITOM</i>	Licenças	3.000	R\$ 238,72	R\$ 716.160,00
	04	Aquisição de suporte técnico com atualização tecnológica pelo período de 36 (trinta e seis) meses para pacotes de 1.000 licenças do <i>Assyst PERPETUAL ITOM</i> .	Licenças	13	R\$ 136.620,08	R\$ 1.776.061,04
	05	Serviço de treinamento: Função de modelagem/implantação de processos.	Horas	40	R\$ 719,82	R\$ 28.792,80
	06	Serviço de treinamento: Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i> (ajustes na ferramenta).	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
	07	Serviço de treinamento: Capacitação de Catálogo de Serviço.	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
	08	Serviço de treinamento: Relatório ( <i>reporting</i> )	Horas	40	R\$ 669,42	R\$ 26.776,80
	09	Serviço de treinamento: Administração do Módulo de Gestão de Ativos – <i>ITOM</i> .	Horas	40	R\$ 668,34	R\$ 26.733,60
<b>VALOR TOTAL</b>						<b>R\$ 6.651.183,34</b>

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

## 9. Regras para Aplicação de Multas e Sanções

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

**9.1.1.** Advertência;

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

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

9.1.3.1. Não assinar o contrato no prazo estabelecido;

9.1.3.2. Não mantiver a proposta;

9.1.3.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

9.1.3.4. Falhar injustificadamente ou fraudar a execução do contrato;

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

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

9.1.4.1. Fizer declaração falsa;

9.1.4.2. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa;

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

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

**9.1.6.** Multa de:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **10.1. Proposta Técnica / de Preço**

**10.1.1.** Preço unitário, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

- 10.1.2.** Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 10.1.3.** Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
- 10.1.4.** Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
- 10.1.5.** Deve conter o número do CNPJ da empresa;
- 10.1.6.** Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de entrega da mesma;
- 10.1.7.** Deverá conter a descrição detalhada do bem, tais como: características do bem, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
- 10.1.8.** Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;
- 10.1.9.** Deverá conter nome da empresa, razão social ou denominação social, endereço completo, número de telefone e e-mail atualizados para facilitar possíveis contatos;
- 10.1.10.** Todas as despesas necessárias à perfeita execução do Contrato (custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer impostos, taxas, contribuições ou obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias, seguros, instalação e configuração da Solução ou quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou colaboradores, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, devem estar inclusas na proposta apresentada. Quanto aos abatimentos porventura concedidos, deverão ser deduzidos, devendo os mesmos ser os praticados na data da abertura da proposta.
- 10.1.11.** Comprovação de que está autorizada pela proprietária da Solução ofertada a comercializá-la e fornecer suporte técnico.
- 10.1.12.** O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve ser o determinado no **Anexo VII – Modelo de Planilha de Formação de Preço.**

## **10.2. Critérios de Seleção**

### **10.2.1. Tipo de Licitação**

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

10.2.1.2. O objeto desta contratação será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada

por Preço Unitário, nos termos dos art. 6º, VIII, "b" da Lei n. 8.666/93.

## **10.2.2. Modalidade de Licitação**

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

## **10.2.3. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência**

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

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

## **10.3. Da qualificação técnica e econômico-financeira**

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

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

10.3.1.2. BALANÇO PATRIMONIAL e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta;

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

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

Onde:

LG – Liquidez Geral

AC – Ativo Circulante

ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo

PC – Passivo Circulante

PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo.

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

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

10.3.1.6. No caso de empresa recém-constituída (há menos de 01 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa;

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

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

## **10.4. Atestado de Qualificação Técnica**

### **10.4.1. Da Empresa:**

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

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

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

10.4.1.4. Fica estabelecido que as licitantes poderão apresentar tantos atestados quantos entenderem necessários para a comprovação exigida neste tópico, porém cada atestado deverá ter a quantidade de meses total solicitada.

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

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

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

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

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

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

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

## **10.4.2. Dos profissionais (perfil mínimo):**

### **10.4.2.1. Consultor Técnico especialista na solução:**

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

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

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

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

#### **10.4.2.2. Técnico de Suporte**

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

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

#### **10.4.2.3. Instrutor especialista na solução:**

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

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

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

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

**10.4.6.** O TJCE terá um prazo de até 05 (cinco) dias corridos para validar as documentações apresentadas, podendo solicitar a substituição de qualquer profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado.

**10.4.7.** Nos casos em que seja necessária a substituição, pela CONTRATADA, de quaisquer dos profissionais, a empresa deverá assegurar que o novo profissional detenha perfil igual ao especificado neste documento.

**10.4.8.** A CONTRATADA deverá dimensionar a sua equipe de forma a atingir os acordos de níveis de serviço descritos neste documento, mas deverá indicar, no mínimo:

10.4.8.1. Consultor Técnico: 01 (um) profissional;

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

10.4.8.3. Instrutor: 01 (um) profissional;

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

comprometa a execução dos serviços.

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

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

## **11. GARANTIA CONTRATUAL**

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

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

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

**11.3.1.** Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.

**11.3.2.** Seguro-garantia;

**11.3.3.** Fiança bancária.

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

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

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

## **12. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS**

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

Não prestação do serviço de capacitação, suporte técnico e de consultoria por parte da CONTRATADA	Aplicação das multas e sanções administrativas previstas em contrato. Responsável: Gestor do Contrato.
---	---

### 13. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

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

### 14. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

#### 14.1. Transferência de Conhecimento

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

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

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

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

**15.3.** Pertencerá ao TJCE a propriedade intelectual de todos os dados inseridos e armazenados na Solução / Banco de Dados, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, produtos gerados em função da importação e integração de dados. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização destes, a qualquer título, por parte da Contratada, salvo se formal e previamente autorizado pelo contratante.

**15.4.** A utilização de soluções ou componentes, proprietários da Contratada ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente documento, que possam

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

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

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

## 16. VIGÊNCIA CONTRATUAL

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

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

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

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

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

### Equipe de Planejamento da Contratação

---

Glauber Lopes Rodrigues –  
Matrícula nº 9578  
Integrante Técnico

---

Werley da Silva Almeida  
Matrícula: 22722  
Integrante Administrativo

---

Francisco Tiago Dias Pinto –  
Matrícula nº 9551  
Integrante Requisitante

---

George Gomes Pereira  
Matrícula: 1201  
Integrante Requisitante

---

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

---

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

## 17. APROVAÇÕES

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

**Autoridade Competente**

---

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

Fortaleza, 23 de novembro de 2020.