



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Comissão Permanente de Licitação**

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL PARA REGISTRO DE PREÇOS N° 01/2009

PROCESSO N° 2009.0019.8768-7

TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO GLOBAL

SETOR SOLICITANTE: Secretaria da Tecnologia da Informação

DATA: **16/10/2009**

HORA DA LICITAÇÃO: **08:30** (horário de Brasília)

LOCAL: Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n - Cambéa, Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Palácio da Justiça, Fortaleza/CE - Sala de Reuniões da Comissão Permanente de Licitações, telefones (85) 3216-2654 ou 3216-2714.

Endereço Eletrônico para pedidos de esclarecimentos: cpl.tjce@tjce.jus.br.

PREZADOS SENHORES,

O(A) PREGOEIRO (A) DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n; - Cambéa, CEP - 60830-120 torna público para conhecimento de todos os interessados, que no dia e hora acima indicados, será realizada licitação na modalidade **Pregão Presencial para Registro de Preços**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei Federal N.º 10.520, de 17/07/2002, pela Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006, pela Resolução N.º 04 de 06/03/2008 do TJCE, alterada pela Resolução N.º 08 de 09/07/2009 do TJCE, com aplicação subsidiária da Lei Federal N.º 8.666/93 e suas alterações, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital e seus Anexos.

As propostas deverão obedecer as especificações deste instrumento convocatório e anexos, que dele fazem parte integralmente.

Os envelopes contendo a "PROPOSTA COMERCIAL" e "DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO" serão recebidos no endereço retromencionado, na sessão pública de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame, e será conduzida pelo(a) Pregoeiro(a) com o auxílio da Equipe de Apoio.

Caso seja decretado feriado, as reuniões previstas serão realizadas no primeiro dia útil subsequente.

Este Edital está disponível gratuitamente no site: www.tjce.jus.br

ÍNDICE GERAL

1. OBJETO
2. PRAZO DE VALIDADE
3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
4. CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES
5. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS.
6. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE "PROPOSTA"
7. DO CONTEÚDO DO ENVELOPE "DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO"
8. DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO
9. DOS ESCLARECIMENTOS, DA IMPUGNAÇÃO, DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
11. DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO
12. ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
13. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS
14. DA GARANTIA CONTRATUAL
15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
16. RECURSOS FINANCEIROS
17. DA RESCISÃO
18. DO CANCELAMENTO DE REGISTRO DE PREÇOS
19. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES
20. DISPOSIÇÕES FINAIS

Integram este edital os seguintes anexos:

- ANEXO A - MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO
- ANEXO B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO
- ANEXO C - TERMO DE REFERÊNCIA
- ANEXO D - PERFIS E QUALIFICAÇÕES DE PROFISSIONAIS
- ANEXO E - MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS
- ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
- ANEXO G - ÍNDICES A SEREM FORNECIDOS CONFORME NORMATIVO DO CNJ
- ANEXO H - MODELO DE TERMO DE VISTORIA OBRIGATÓRIO
- ANEXO I - COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS
- ANEXO J - TREINAMENTO BÁSICO EM ITIL
- ANEXO K - FICHA DO REPRESENTANTE LEGAL
- ANEXO L - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGO DE MENOR
- ANEXO M - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- ANEXO N - MINUTA DO CONTRATO
- ANEXO O - ASSISTÊNCIA TÉCNICA A MICROCOMPUTADORES FORA DE GARANTIA

1 OBJETO

1.1 A presente licitação tem como objeto **O REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), bem como locação de produtos necessários à prestação dos serviços, conforme especificado nos Anexos, partes integrantes deste Edital.**

1.2 A existência de preços registrados não obriga a Administração Pública Estadual a firmar as contratações estimadas no ANEXO C - TERMO DE REFERÊNCIA, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às licitações, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de contratação em igualdade de condições.

2 PRAZO DE VALIDADE

2.1 A Ata de Registro de Preços terá validade de 01(um) ano, contado a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada nos termos legais, se ficar comprovada vantagem para Administração.

2.2 A partir da vigência da Ata de Registro de Preços, o licitante se obriga a cumprir integralmente todas as condições estabelecidas no instrumento contratual, sujeitando-se, inclusive, às penalidades pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

2.3 As quantidades previstas no Modelo de Proposta Comercial – **ANEXO F**, são estimativas máximas para o período de validade da Ata de Registro de Preços, reservando-se o TJCE, ao direito de adquirir o quantitativo que julgar necessário, podendo ser parcial, integral ou mesmo abster-se de adquirir o item especificado.

3 CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderá participar desta Licitação toda e qualquer pessoa jurídica ou consórcio de no máximo **2 (duas)** empresas, que seja especializada e credenciada no ramo do objeto da licitação, e que satisfaça a todas as exigências do presente Instrumento Convocatório, especificações e normas, de acordo com os anexos relacionados, partes integrantes deste Edital:

3.1.1. Não será habilitada a empresa(licitante ou membro de consórcio) que tenha sido declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública ou esteja cumprindo suspensão do direito de licitar e de contratar com os mesmos órgãos.

3.2. No caso de licitante em consórcio, as empresas consorciadas terão de satisfazer, individualmente, às condições de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua participação.

3.2.1 As empresas em consórcio deverão apresentar documento público ou particular, assinado pelas duas empresas consorciadas, comprovando o compromisso de constituírem o consórcio, com a indicação da empresa líder, contendo, ainda, as seguintes cláusulas:

3.2.1.1. indicação da empresa líder do consórcio, que será a representante do consórcio perante o TJCE para fins de consultas e apresentação de soluções definitivas dos problemas. A empresa líder deverá ser especialista em gerenciamento de projetos;

3.2.1.2. previsão de que, no consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira;

3.2.1.3. composição do consórcio;

3.2.1.4. objetivo do consórcio;

3.2.1.5. previsão de responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na fase de execução do contrato dela decorrente.

3.3. As empresas em consórcio ficam obrigadas a promover a constituição e o registro de consórcio antes da celebração do contrato decorrente desta licitação.

3.4. O consórcio não deverá ter sua composição ou constituição alterada, ou, de qualquer forma, modificada, sem a prévia anuência do TJCE, até o término da vigência do contrato decorrente desta licitação.

3.5. O consórcio não poderá se constituir em pessoa jurídica distinta da de seus membros, nem ter denominação própria ou diferente da dos consorciados.

3.6. O consórcio, representado pelas empresas que o integram, deverá atender às exigências incluídas nas condições de participação da licitação.

3.7. É vedada a participação de interessados:

3.7.1. Que estejam cumprindo pena de suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública;

3.7.2. Que estejam declarados inidôneos pela Administração Pública;

3.7.3. Estrangeiros que não funcionem no País;

3.7.4. Que estejam sob processo de recuperação judicial ou extrajudicial, concordata, falência, dissolução, fusão, cisão, incorporação, liquidação ou esteja suspensa de licitar;

3.7.5. Servidor (es) dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, do presente processo licitatório;

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

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

4 CREDENCIAMENTO DOS REPRESENTANTES.

4.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, dirigida por um(a) Pregoeiro(a), a ser realizada conforme indicado abaixo, de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo e o conteúdo deste Edital.

4.2 Cada licitante deverá apresentar **FICHA DE CREDENCIAMENTO** conforme **ANEXO A** deste edital, através de seu representante credenciado.

4.3 No local, data e hora indicados no preâmbulo deste edital e na presença do(a) Pregoeiro(a) e da Equipe de Apoio, será realizado o credenciamento do(s) representante(s) do(s) licitante(s). Para tanto será indispensável a apresentação dos seguintes documentos:

a) Documento oficial de identidade.

b) Ficha de credenciamento devidamente preenchida, em papel timbrado do licitante, conforme modelo do **ANEXO A** deste edital.

c) Tratando-se de representante legal, o estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, tratando-se de sociedades civis, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

d) Tratando-se de procurador, o instrumento de procuração público ou particular com firma reconhecida do qual constem poderes específicos para formular lances, negociar preço, interpor recursos e desistir de sua interposição e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, acompanhado do correspondente documento que comprove os poderes do mandante para a outorga (contrato social ou documento similar).

4.4 Caso a procuração seja particular, deverá ter firma reconhecida e estar acompanhada dos documentos comprobatórios dos poderes de outorgante.

4.5 Somente a pessoa credenciada nos termos do item anterior terá poderes para a formulação de propostas verbais e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame.

4.6 Ficarão impedidos de formular lances verbais, o credenciado cuja procuração não contenha autorização expressa para este fim.

4.7 A não apresentação ou incorreção de qualquer documento de credenciamento, impossibilitará o representante de formular lances no certame e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

4.8 O credenciado deverá ter amplo conhecimento do teor da proposta apresentada, em todos os seus itens, a fim de que o licitante se faça representar, legitimamente, em umas eventuais negociações entre as partes, evitando com isso a interrupção da sessão para contatos externos visando o esclarecimento de dúvidas sobre o teor da mesma, ficando, todavia, os casos excepcionais para serem avaliados pelo Pregoeiro.

4.9 Cada licitante, mesmo em caso de consórcio, credenciará apenas um representante que será o único admitido a intervir nas fases do procedimento licitatório e a responder por todos os atos e efeitos previstos neste Edital, por sua representada.

4.10 Não será admitida a participação de um mesmo representante para mais de uma empresa licitante.

5 DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS.

5.1 A declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação de acordo com modelo estabelecido no ANEXO B ao Edital deverá ser apresentada fora dos Envelopes n.ºs 1 e 2.

5.2 No dia, hora e local designado neste edital de Pregão, na presença dos representantes dos licitantes, devidamente credenciados e demais pessoas que queiram assistir ao ato, o Pregoeiro receberá dos representantes credenciados, em envelopes distintos, devidamente fechados e rubricados nos fechos, as propostas de preço e a documentação exigida para a habilitação dos licitantes, registrando em ata os participantes do certame.

5.3 A "PROPOSTA" e a "DOCUMENTAÇÃO", deverão ser apresentados, separadamente, em 02 envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, além do nome da proponente, os seguintes dizeres:

AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

ENVELOPE N.º 1 – PROPOSTA

PREGÃO PRESENCIAL N.º 01/2009 – TJCE

PROPONENTE:

AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

ENVELOPE N.º 2 – DOCUMENTAÇÃO

PREGÃO PRESENCIAL N.º 01/2009 – TJCE

PROPONENTE:

5.4 A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado do licitante e redigida em língua portuguesa, com suas páginas numeradas sequencialmente, rubricadas, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas e ser datada e assinada pelo titular do licitante ou representante legal (titular ou procurador), juntando-se cópia da procuração.

5.5 Os documentos, deverão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas, ou via internet.

6 DO CONTEÚDO DO ENVELOPE "PROPOSTA"

6.1 A "PROPOSTA" deverá conter os seguintes elementos:

- a) nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;
- b) número do processo e do Pregão;
- c) descrição do objeto da presente licitação, em conformidade com as especificações dos ANEXOS deste Edital (a proposta deverá ser apresentada conforme modelo disposto no ANEXO F);
- d) Preço unitário e global, em moeda corrente nacional (real), sendo este último por extenso, incluindo todos os custos diretos e indiretos, incidentes sobre o objeto. Caso haja divergência entre o valor numérico e por extenso, prevalecerá este último.
- e) prazo de validade da proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias a ser contado a partir da sua emissão.
- f) declaração, SE COUBER, de que é considerada MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme incisos I e II, do artigo 3º, da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006, e que não se encontra alcançada por qualquer das hipóteses descritas no § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006, e, ainda, que tem interesse em usar a prerrogativa do desempate instituído no §1º, do artigo 44 da referida Lei.

6.2 Os proponentes deverão anexar na proposta de preços, **SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO:**

6.2.1 Composição de custos, conforme modelo no ANEXO E.

6.2.2 Comprovação de requisitos técnicos, conforme modelo no ANEXO I.

6.2.3 Ficha de dados da pessoa que irá assinar o Contrato, ou equivalente, caso o licitante seja declarado vencedor do certame, conforme modelo constante no ANEXO K.

7 DO CONTEÚDO DO ENVELOPE "DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO"

7.1 Para habilitação, os interessados deverão apresentar na sessão de recebimento da proposta e documentação, em uma via, os documentos abaixo discriminados precedidos de uma folha de índice, com todas as folhas numeradas, rubricadas e indicação do número total de folhas, em envelope fechado.

7.1.1 *Certificado de Registro Cadastral (CRC)* expedido pela Secretaria de Planejamento e Gestão de Estadual do Ceará - SEPLAG ou documento similar expedido pelo órgão competente do domicílio fiscal do licitante, perante seu ramo de atividade e compatível com o objeto sob licitação;

7.1.2 *Certidão Negativa de Débitos para com a Previdência Social – CND*, dentro do prazo de validade;

7.1.3 *Certidão Negativa de Débitos para com o FGTS*, emitido pela Caixa Econômica Federal, dentro do prazo de validade;

7.1.4 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e a última alteração ou a última alteração consolidada, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de Diretoria em exercício.

7.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA

7.2.1 Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis, e apresentados na forma da Lei, devidamente registrados na Junta Comercial, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;

7.2.2 A comprovação da boa situação financeira do licitante será atestada por documento assinado por profissional legalmente habilitado, demonstrando que a empresa apresenta "Índice de Liquidez Geral (ILG)" maior ou igual 1,2 (um virgula dois) calculado pela fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

7.2.3 Certidão Negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor judicial, justiça ordinária, dentro do prazo de validade expresso na própria certidão.

7.2.4 A proponente deverá comprovar através da Certidão Simplificada da Junta Comercial, que possui na data da publicação deste Edital, Capital Social Mínimo no valor de R\$ 968.482,53 (novecentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e oitenta e dois reais e cinquenta e três centavos).

7.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.3.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação dos seguintes serviços:

7.3.1.1 Central de Serviços de Suporte à instituições com pelo menos dois mil (2.000) usuários e mil (1.000) estações de trabalho, e que, dentre os serviços de suporte prestados neste escopo, estejam inclusos:

i) Prestação de serviços de atendimento a usuários através de HelpDesk ou ServiceDesk

ii) Serviços de Execução de atendimento a Incidentes e Problemas e participação na Operacionalização de Mudanças

iii) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de servidores nas seguintes plataformas:

a. Microsoft Windows, versões 2000 ou 2003

b. Linux e Unix

c. Banco de dados Microsoft SQL Server ou Oracle

iv) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede local e distribuída

v) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de servidores Web e Correio Eletrônico.

vi) Suporte técnico ao hardware e software básico das estações de trabalho

7.3.1.2 Prestação de Serviços de Implantação e Configuração de soluções que englobem as seguintes tecnologias utilizadas pelo TJCE, que serão objeto da gestão da infra-estrutura:

i) Segurança da Informação – contemplando pelo menos firewall, ips, antimalware e antispam;

ii) Infra-estrutura de servidores – contemplando pelo menos sistemas operacionais Windows, Linux e Unix AIX, bem como soluções de serviços de diretório, banco de dados, correio eletrônico e colaboração em uma destas plataformas

iii) Infra-estrutura de armazenamento – contemplando discos em ambiente SAN replicado, com solução de backup e restore, incluindo subsistema de fitas, integrada

iv) Virtualização de servidores – contemplando solução VMWARE ESX ou superior, instalada em pelo menos 04 servidores físicos.

7.3.2 Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por entidades públicas ou privadas, demonstrando a utilização da solução de software proposta para a Central de Atendimento, para gerenciamento de pelo menos 30 posições de atendimento e um volume mensal de ligações superior a 10.000.

7.3.3 Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por entidades públicas ou privadas, demonstrando a prestação de serviços de assistência técnica a hardware, contemplando pelo menos 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho cobertas pelo serviço de manutenção.

7.3.4 Declaração da proponente que disponibilizará escritório local em Fortaleza (CE) para prestar os serviços de gestão contratual previstos no Edital, bem como que possui ou implantará rede de atendimento técnico cobrindo todo o Estado do Ceará, em ambos os casos, em até 30 dias da assinatura do contrato, caso seja o vencedor da licitação.

7.3.5 Declaração da proponente que manterá durante o primeiro ano do contrato o quadro técnico solicitado e aprovado pelo CONTRATANTE para prestação dos serviços, realizando alterações inferiores a 10% do quantitativo solicitado. Não serão contabilizadas as alterações motivadas por má qualidade dos serviços prestados (devidamente aprovadas pelo CONTRATANTE), solicitações da CONTRATANTE ou pedidos de dispensa por iniciativa do profissional.

7.3.6 Declaração do licitante de que, em visita ao Departamento de Informática do TJCE, através de seu responsável, tomou conhecimento de todas as informações necessárias à apresentação de sua proposta para o objeto dessa licitação, conforme modelo do ANEXO H deste Edital.

7.3.7 A vistoria será feita com o acompanhamento de representante designado pelo Departamento de Informática do TJCE que emitirá o Atestado. A data para vistoria deverá ser agendada com a devida antecedência no fone: 3216-2513. Não será emitido atestado de vistoria nas 24 horas antecedentes à data de abertura dos envelopes de habilitação.

7.3.8 E atendimento ao disposto no inciso V do Art. 27 da Lei 8.666/93, a empresa deverá apresentar declaração expressa de que não existe na empresa, trabalhador nas situações previstas no inciso XXXIII do Art. 7 da Constituição Federal, conforme modelo do ANEXO L – Declaração de Inexistência de Emprego de Menor.

7.4 ORIENTAÇÕES SOBRE A FASE DE HABILITAÇÃO

7.4.1 Caso haja documento redigido em idioma estrangeiro, o mesmo somente será considerado se for acompanhado da versão em Português, firmada por tradutor juramentado.

7.4.2 Os documentos apresentados deverão ser, obrigatoriamente, da mesma sede, ou seja, se da matriz, todos da matriz, se de alguma filial, todos da mesma filial, com exceção dos documentos que são válidos para matriz e todas as filiais. O contrato, ou instrumento equivalente, será celebrado com a sede que apresentou a documentação;

7.4.3 A documentação deverá ser apresentada em qualquer processo de fotocópia, obrigatoriamente autenticada em Cartório. Caso a documentação tenha sido emitida via Internet, que estejam condicionados à verificação de sua autenticidade pelo Pregoeiro, só

será aceito após o cumprimento desta formalidade;

7.4.4 Os documentos deverão ser apresentados dentro do prazo de validade. Na hipótese de no documento não constar expressamente o prazo de sua validade, este deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre a validade do mesmo. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de **90(noventa) dias** a partir da data de sua emissão, quando se tratar de documentação referente à habilitação fiscal e econômico-financeira.

7.5 Somente serão aceitos documentos acondicionados no envelope 2, não sendo admitido posteriormente, o recebimento pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio de qualquer outro documento, nem permitido ao licitante fazer qualquer adendo aos documentos entregues aos mesmos

7.6 Caso haja inserção de original de documento junto com as cópias autenticadas, o mesmo constará do processo e não poderá ser devolvido ao licitante.

7.7 As certidões de comprovação de regularidade, bem como, as de falência exigidas neste Edital, que não apresentarem, expressamente, seu período de validade, deverão ter sido emitidas nos 90(noventa) dias até a data marcada para o recebimento dos envelopes.

7.8 O Pregoeiro poderá solicitar, também, originais de documentos já autenticados, para fins de verificação, sendo o licitante obrigado a apresentá-los no prazo determinado na solicitação, sob pena, de não o fazendo, ser considerado inabilitado.

7.9 Caso a solicitação constante do item anterior seja feita durante a sessão de Habilitação, a mesma deverá constar em ATA, nela constando o prazo máximo referido.

7.10 O Pregoeiro e Equipe de Apoio não autenticarão cópias de documentos exigidos neste Edital.

7.11 A falta de credenciamento ou da entrega da declaração de habilitação por parte do licitante, importa na preclusão do direito de participar das fases subsequentes.

7.12 Constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor do objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro.

7.13 Se o licitante desatender às exigências previstas neste item, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital; sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

7.14 É facultado ao Pregoeiro ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentos ou informação que deverá constar originariamente da proposta.

8 DO PROCEDIMENTO E DO JULGAMENTO

8.1 No horário e local indicados no preâmbulo deste edital, será aberta a sessão de processamento do Pregão, iniciando-se com o recebimento das fichas de credenciamento dos interessados em participar do certame, com duração mínima de 15(quinze) minutos.

8.1.1 O tempo a que se refere o subitem anterior não é de **tolerância** para a abertura da sessão, e sim para o **período de credenciamento**.

8.2 Após o credenciamento, os licitantes entregarão ao Pregoeiro a declaração de pleno atendimento aos requisitos de habilitação, de acordo com o estabelecido no **ANEXO B** ao Edital e, em envelopes separados, a proposta de preços e os documentos de habilitação.

8.3 A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Edital;
- b) serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes;

8.4 As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

- a) Seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% superiores àquela;
- b) Não havendo pelo menos 3 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão

selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 3 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

- c) O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio para o início da oferta de lance no caso de empate de preços.
- d) Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.
- e) A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.
- f) Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas para a etapa de lances, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.
- g) O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.
- h) Após a negociação, se houver o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.
- i) Sendo aceitável a proposta final classificada em primeiro lugar, será aberto o envelope contendo a documentação de habilitação do licitante que a formulou, para confirmação das suas condições de habilitação.
- j) Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, o Pregoeiro declarará o licitante vencedor, e lhe adjudicará o objeto do certame.
- k) Se a oferta não for aceitável, ou se o licitante desatender as exigências para a habilitação, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo proponente atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

8.5 Será observado no critério de julgamento o que preceitua o art. 44, §§ 1º e 2º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a oportunidade de se utilizarem do direito de preferência.

8.5.1 Encerrada definitivamente a disputa, o Pregoeiro examinará o porte da empresa arrematante, e, se esta for Empresa de Média Porte ou Grande Empresa, o Pregoeiro, em ordem sequencial, provocará todos que forem ME e EPP, e cujos valores contenham até 5% (cinco por cento) de diferença do arrematante, para, no prazo máximo de **5 (cinco) minutos**, utilizando-se do DIREITO DE PREFERÊNCIA, cobrir a proposta do arrematante, sob pena de preclusão, de acordo com o parágrafo 3º do Art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.5.2 Se a primeira empresa consultada pelo Pregoeiro, que seja ME ou EP fechar negócio, o lote será encerrado; se não, o Pregoeiro consultará as demais em ordem sequencial.

8.5.3 Se nenhuma empresa que se encontre nas condições determinadas pela LC 123/06 fechar negócio, o Pregoeiro considerará a proposta do arrematante.

8.6 O licitante deverá observar o capital mínimo exigido neste edital.

8.7 Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular, no ato da assinatura da Ata de Registro de Preços, do contrato ou instrumento equivalente, será convocado outro licitante, observado a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.8 Se o licitante vencedor recusar-se, injustificadamente, a assinar a Ata de Registro de Preços, contrato ou instrumento equivalente, conseqüentemente não cumprir as obrigações contraídas, será aplicada a regra estabelecida no subitem anterior.

8.9 Da sessão será lavrada ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

9 DOS ESCLARECIMENTOS, DA IMPUGNAÇÃO, DO RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

9.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao

Pregoeiro via e-mail citado no preâmbulo deste edital ou através de *fax símile*, até 03(três) dias úteis anteriores a data fixada para a abertura da sessão pública. Não serão aceitos comunicados verbais, nem pedidos de esclarecimentos formulados após o prazo aqui estabelecido.

9.2 Até 02(dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregoão.

9.2.1 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área interessada, quando for o caso, decidir sobre a petição no prazo de 24(vinte e quatro) horas.

9.2.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

9.3 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar, imediata e motivadamente, a intenção de recorrer contra qualquer manifestação do Pregoeiro, com registro em Ata da síntese dos respectivos fundamentos, desde que munido de procuração com poderes específicos para tal, e terá o prazo de 03(três) dias para trazer as razões escritas, ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar as contra-razões no mesmo prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhe assegurada vista imediata dos autos.

9.3.1 As impugnações e os recursos devem ser protocolizados na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – Palácio da Justiça, Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Bairro: Cambéba – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Fortaleza-CE.

9.4 A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro ao licitante vencedor e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

9.5 Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

9.6 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor e homologará o procedimento.

10 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1 Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário nas agências do Bradesco S.A, devendo as Faturas/Notas Fiscais serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à efetiva prestação dos serviços. As Faturas/Notas Fiscais deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimo e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo Setor competente deste Tribunal de Justiça. Essas Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas em nome do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário – FERMOJU, CNPJ N.º 41.855.846/0001-47.

10.2 As faturas para pagamento deverão vir acompanhadas da comprovação de situação regular perante o FGTS, INSS, Fazenda Federal e Fazenda Estadual.

11 DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO

11.1 Reajustamento: Os preços oferecidos serão irajustáveis;

11.2 Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização Judiciária – FERMOJU, tendo como Fonte dos recursos os Recursos Próprios

11.3 Os contratos resultantes da Ata de Registro de Preços poderão ser reajustados somente depois de 1(um) ano, a contar da data de assinatura do contrato. Quando da solicitação de reajuste de preço, será utilizado como base na variação do IPC-A calculada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Em caso da extinção do referido índice, o Tribunal fará a opção do índice que servirá de reajuste. Ficará a critério do Tribunal de Justiça, concordar ou não com o reajuste de preço.

12 DA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1 O licitante vencedor deverá assinar a Ata de Registro de Preços no prazo de cinco dias úteis, contado da data do recebimento da convocação.

12.1.1 A Ata de Registro de Preços deverá ser assinada na Central de Contratos e Convênios do TJCE – Palácio da Justiça, 2º andar - Cambéba- Fortaleza-Ce., por

945

representante legal, diretor ou sócio da empresa, devidamente acompanhado de procuração ou contrato social e cédula de identificação.

12.2 O prazo para a assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado por uma única vez, desde que solicitado formalmente durante o prazo transcurso e ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

12.3 A existência de preços registrados não vincula a Administração a firmar contratações que deles possam advir, não gerando aos licitantes direito a indenizações de quaisquer espécies.

12.4 Respeitada a legislação pertinente às licitações e ao registro de preços, fica facultada à Administração a realização de certame específico para a aquisição pretendida, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

13 CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 Durante o prazo de validade do registro, o licitante detentor poderá ser convidado a firmar contratações de prestações de serviços, observadas as condições fixadas neste Edital e nas determinações contidas na legislação pertinente.

13.2 Aplica-se às contratações decorrentes de registro de preços o disposto no Capítulo III da Lei Federal n.º 8.666/93, com suas respectivas alterações posteriores, no que couber.

13.3 Na hipótese de o licitante primeiro classificado ter seu registro cancelado e/ou não firmar a contratação no prazo e condições estabelecidos, poderá ser firmada contratação com o segundo classificado, desde que nas mesmas condições propostas pela primeira e atendidas as especificações e prazos exigidos neste Edital.

13.4 A contratação resultante do objeto deste Edital reger-se-á ainda pelas normas fixadas pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11.09.90.

13.5 A contratação decorrente desta licitação terá o termo contratual que deverá ser assinado pelas partes, no prazo de **05(cinco) dias** úteis a partir da data da convocação encaminhado ao licitante vencedor do certame.

13.6 Consideram-se como parte integrante do contrato, os termos da proposta vencedora e seus anexos, os documentos de habilitação, bem como os demais elementos concernentes à licitação, que serviram de base ao processo licitatório;

13.7 O prazo de convocação a que se refere o subitem 13.5, poderá ter uma única prorrogação com o mesmo prazo, quando solicitado pelo licitante, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração;

13.8 Se, por ocasião da formalização do contrato, as certidões de regularidade de débito do Detentor da Ata de Registro de Preços perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a Fazenda Nacional e Estadual, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada;

13.9 Se não for possível atualizá-los por meio eletrônico hábil de informações o Detentor da Ata de Registro de Preços será notificado para, no prazo de 02(dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade de que trata o subitem supra, mediante a apresentação das certidões respectivas, com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar;

13.10 Quando o Detentor da Ata de Registro de Preços, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar a situação regular de habilitação exigida neste edital ou se recusar a assinar o contrato, será convocado outro licitante na ordem de classificação das ofertas, e assim sucessivamente, com vistas à celebração da contratação;

13.11 Para fins de contratação, o licitante vencedor que recolha encargos sociais ou tributos diferenciados, deverá informar ao TJCE quando da assinatura do mesmo.

14 DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 O Detentor da Ata de Registro de Preços deverá oferecer a título de garantia no ato da assinatura do contrato, e conforme o art 56, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, 5%(cinco por cento) do valor a ser contratado, atualizado, podendo optar por uma das

245

modalidades seguintes:

- a) Caução em dinheiro ou título da dívida pública, vedada a prestação de garantia mediante Título da Dívida Agrária – TDA. No caso de opção pela Garantia em Título da Dívida Pública, tais títulos deverão ser acompanhados de documento emitido pela SECRETARIA DO TESOUSA NACIONAL, no qual este atestará a sua validade, exequidade e avaliação de resgate atual;
- b) Fiança Bancária;
- c) Seguro-Garantia.

14.2 O Proponente se obriga a prestar garantia complementar no caso de acréscimo no valor contratual.

14.3 A Garantia prestada será liberada ou restituída após a execução do contrato, e, quando em dinheiro corrigida monetariamente.

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 A recusa sem justificativa plausível em assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, caracteriza o descumprimento total das obrigações assumidas e o fornecedor será considerado inadimplente, estando sujeito a multa prevista no subitem 15.2. deste Edital.

15.2 Caso o Detentor da Ata de Registro de Preços se recuse a assinar o contrato ou instrumento equivalente dentro do prazo de validade de sua proposta ou convidado a fazê-lo não atenda no prazo fixado, garantida prévia e fundamentada defesa, será considerado inadimplente e estará sujeito às seguintes cominações, independentemente de outras sanções previstas na Lei 8.666/93 e suas alterações:

15.2.1 Multa correspondente a 10%(dez por cento) do valor da sua proposta;

15.2.2 Suspensão do direito de licitar pelo prazo máximo de 05(cinco) anos;

15.3 Independente das sanções civis e penais previstas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, serão aplicadas à CONTRATADA multa de:

a) 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor da parcela não cumprida do contrato, até o limite de 15(quinze) dias;

b) 2% (dois por cento) ao mês, cumulativos sobre o valor da parcela não cumprida do contrato, por dia de atraso, quando superior a 15(quinze) dias;

c) Rescisão do pacto, a critério do TJCE, em caso de atraso dos serviços superior a 30 (trinta) dias.

15.4 As multas aplicadas serão descontadas de qualquer crédito existente da CONTRATADA ou cobradas judicialmente e terão como base de cálculo o cronograma inicial do fornecimento

15.5 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo.

16 RECURSOS FINANCEIROS

16.1 Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparcelamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, tendo como Fonte dos Recursos os Recursos Próprios, na seguinte dotação orçamentária:

04200001.02.126.400.65110.22.33903900.70.0.00

17 DA RESCISÃO

17.1 O instrumento contratual firmado em decorrência da presente licitação poderá ser rescindido de conformidade com o disposto nos arts. 77 a 80 da Lei no 8.666/93

17.2 Na hipótese de ocorrer a rescisão administrativa prevista no art. 79, inciso I, da Lei no 8.666/93, ao Contratante são assegurados os direitos previstos no art. 80, incisos I a IV, §§ 1o a 4o, da Lei citada.

18 DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

18.1 A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada de pleno direito:

18.1.1 Pela autoridade competente do Órgão Gestor do Registro de Preços, mediante comunicação da unidade requisitante, quando:

18.1.1.1 o detentor não cumprir as obrigações dele constantes;

18.1.1.2 o detentor não assinar o contrato no prazo estabelecido e a unidade requisitante não aceitar sua justificativa;

18.1.1.3 o detentor der causa à rescisão administrativa da contratação decorrente deste instrumento de registro de preços, em alguma das hipóteses previstas no art. 78, inciso I a XII, ou XVII, da Lei Federal n.º 8.666/93, com as respectivas alterações posteriores;

18.1.1.4 em qualquer das hipóteses de inexecução total ou parcial da contratação decorrente deste instrumento de registro;

18.1.1.5 os preços registrados se apresentarem superiores aos praticados no mercado e o detentor não aceitar reduzir o preço registrado;

18.1.1.6 por razões de interesse público devidamente demonstradas e justificadas pela Administração.

18.1.2 Pelo detentor, quando, mediante solicitação por escrito, comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências nele contidas ou quando ocorrer alguma das hipóteses contidas no art. 78, incisos XIV e XVI da Lei Federal n.º 8.666/93, com as respectivas alterações posteriores.

18.1.2.1 A solicitação do detentor para cancelamento dos preços registrados deverá ser dirigida ao Órgão Gestor do Registro de Preços (Departamento de Informática - DEPIN/TJCE), facultada a esta, a aplicação das penalidades previstas, caso não aceitas as razões do pedido.

18.2 Ocorrendo o cancelamento do registro de preços pela Administração, o fornecedor detentor será comunicado por correspondência com aviso de recebimento, devendo este ser anexado ao processo que tiver dado origem ao registro de preços.

18.2.1 No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do detentor, a comunicação será feita por publicação no Diário Oficial do Estado, por 02 (duas) vezes consecutivas, considerando-se cancelado o preço registrado a partir da última publicação.

19 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

19.1 DO CONTRATANTE

- a) A responsabilidade de fornecer todas as informações necessárias e que estiverem disponíveis para o desenvolvimento dos serviços objeto do presente contrato;
- b) Notificar por escrito a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontrados na execução dos fornecimentos;
- c) Indicar um gestor para o contrato, que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização da sua execução, procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato;
- d) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste contrato;
- e) Notificar a CONTRATADA sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos fornecimentos.
- f) Fiscalizar a realização dos fornecimentos, através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências previstas à CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato. O não atendimento sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Contrato.
- g) Aplicar as penalidades previstas, na hipótese de a CONTRATADA não cumprir o contrato, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume dos fornecimentos, arcando a referida com quaisquer prejuízos que tal ato trazer à CONTRATANTE.

19.2 DA CONTRATADA

- a) Executar os serviços de acordo com o especificado nos ANEXOS deste Edital;
- b) A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo quando da execução do contrato, objeto desta licitação, não podendo ser arguido, para efeito de exclusão de sua responsabilidade, o fato de a Administração proceder a fiscalização ou acompanhamento de execução dos referidos fornecimentos;

- c) A CONTRATADA responderá por todas as despesas e obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências relativas ao objeto contratual, respondendo, especificamente, pelo fiel cumprimento das Leis Trabalhistas e Legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para executar os fornecimentos contratados;
- d) A CONTRATADA assumirá as responsabilidades de pagamentos de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem Federal, Estadual e Municipal, ou que vierem a ser criados, bem como quaisquer encargos Judiciais ou Extrajudiciais que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, em decorrência de celebração do contrato e da execução dos fornecimentos previstos;
- e) Na vigência do contrato, a CONTRATADA terá o prazo máximo de cinco dias úteis subsequente ao término dos fornecimentos prestados mensalmente, para comprovar junto ao CONTRATANTE, todos os pagamentos legais e obrigatórios efetuados, inerentes a execução do objeto contratual;
- f) Confiar os serviços a profissionais idôneos e habilitados, utilizando-se do mais alto nível da técnica atual;
- g) Responsabilizar-se tecnicamente pela direção e execução dos fornecimentos objeto deste contrato, na forma da legislação em vigor;
- h) Respeitar rigorosamente a legislação em vigor, bem como relativa a execução do objeto licitado;
- i) Respeitar as normas de segurança e medicina do trabalho, previstas na Consolidação das Leis do Trabalho e legislação pertinente;
- j) Fornecer ao seu pessoal os equipamentos de higiene e segurança adequados ao tipo de trabalho, bem como identificar e caracterizar seus empregados visualmente através de uniformes;
- k) MANTER durante toda a duração do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Lei de Licitações;

20 DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

20.5 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa e do princípio da igualdade entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

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

20.7 Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo(a) Pregoeiro(a), nos termos da Legislação pertinente;

20.8 A participação do proponente nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital;

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

20.10 O Pregoeiro atenderá aos interessados no horário de 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, ou através dos telefones (85) 3216.2654/2714/2551.

20.11 A documentação apresentada para fins de habilitação do licitante vencedor, fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao proponente, ainda que se trate de originais.

Fortaleza, 01 de outubro de 2009.

Georgianne Lima Gomes Botelho
Georgianne Lima Gomes Botelho

PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

ANEXO A - MODELO DE FICHA DE CREDENCIAMENTO

MODALIDADE PREGÃO PRESENCIAL Nº _____ / _____ - TJCE

OBJETO: A presente licitação tem como objeto o **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO** dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), bem como, locação de produtos necessários à prestação dos serviços

Através do presente, credenciamos o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____ e do CPF nº _____, a participar da licitação instaurada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará na modalidade de PREGÃO PRESENCIAL, sob o nº 02/2009, na qualidade de REPRESENTANTE LEGAL, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em nome da empresa _____, CNPJ nº _____, bem como formular propostas e praticar os demais atos inerentes ao certame.

Local e data

Assinatura do (s) dirigente(s) da empresa
(firma reconhecida)

Nome do dirigente da empresa

Nome da Empresa: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO COMPLETO: _____ Nº _____

BAIRRO: _____ CIDADE: _____ CEP: _____

FONE: _____ FAX: _____

ENDEREÇO ELETRÔNICO DA EMPRESA: _____

PESSOA P/ CONTATO: _____

Obs.:

1. Caso o contrato social ou o estatuto determinem que mais de uma pessoa deva assinar o credenciamento, a falta de qualquer uma delas invalida o documento para os fins deste procedimento licitatório.

2. Este credenciamento deverá vir acompanhado, obrigatoriamente, do ato de investidura do outorgante como dirigente da empresa.

ANEXO B - MODELO DE DECLARAÇÃO DA HABILITAÇÃO

(colocar em papel timbrado da empresa)

Pregão Presencial n.º ____ / ____ -TJCE

DECLARAÇÃO

(nome da empresa) _____ CNPJ n.º _____
sediada _____ (Endereço
completo) **declara**, sob as penas da Lei, que atende todos os requisitos de habilitação exigidos no
Edital.

Fortaleza, de de 2009.

Assinatura,
nome e número da identidade do declarante

ANEXO C – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Constituem objeto da contratação serviços especializados em Tecnologia da Informação englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI segundo as recomendações do ITIL, bem como a locação de produtos necessários à prestação dos serviços, em conformidade com as especificações constantes deste Edital e de seus Anexos, sendo:

1.1. Service Desk

- 1.1.1 **Objetivo:** Ser o ponto único de contato entre usuários do TJCE para com os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, agindo como uma função estratégica cuja principal atividade será a realização do registro e controle de todos os incidentes, requisições de serviços e o gerenciamento de informações relacionadas à TI, bem como realizar atendimento remoto na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio, compondo o processo de Gerenciamento de Incidentes pelo conceito de "propriedade" de cada incidente registrado.

1.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes

- 1.2.1. **Objetivo:** Estabelecimento de medidas visando o retorno ao funcionamento do serviço de TI para uso pelo cliente o mais rápido possível, observando as recomendações constantes nas melhores práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

1.3. Processo de Gerenciamento de Problemas

- 1.3.1. **Objetivo:** Adoção de medidas para eliminação da recorrência de incidentes, observando as recomendações constantes nas melhores práticas do ITIL;

1.4. Processo de Gerenciamento de Mudanças/Liberação

- 1.4.1. **Objetivo:** Elaboração de sistemática para determinação das mudanças necessárias e as respectivas formas de implantação com o menor impacto possível, bem como, o gerenciamento do processo de mudanças e liberação, observando as recomendações constantes nas melhores práticas do ITIL;

1.5. Processo de Gerenciamento de Configuração

- 1.5.1. **Objetivo:** Realizar a identificação, definição, registro e acompanhamento da situação dos itens de configuração (componentes de sistemas e de infra-estrutura), observando as recomendações constantes nas melhores práticas do ITIL;

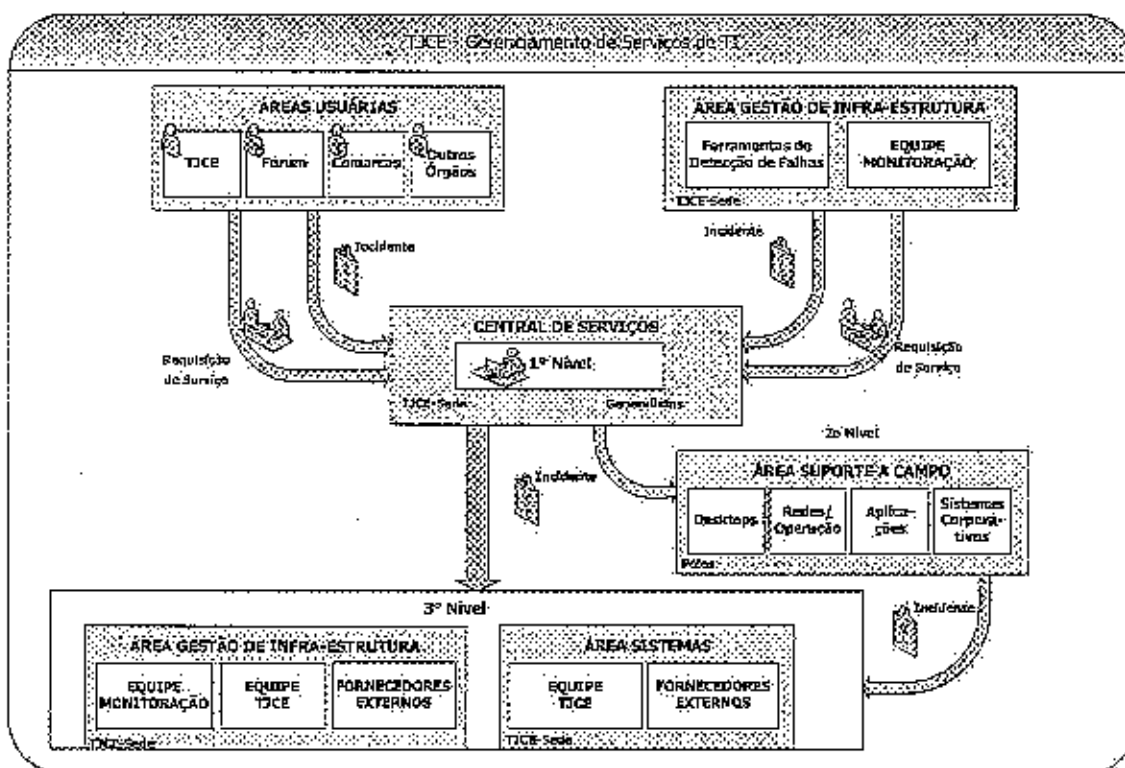
1.6. Processo de Gerenciamento de infra-estrutura

1.6.1. Objetivo: Realizar a operação e gerência dos serviços da infra-estrutura de TI, assegurando dessa forma um ambiente confiável, seguro e consistente, que possibilite a realização dos processos de negócios da organização.

1.7. Capacitação Básica em ITIL

1.7.1. Objetivo: Capacitar equipe de gestores do CONTRANTE em noções básicas de ITIL, de forma a prepará-los para melhor gestão dos serviços contratados.

Os diversos processos acima relacionados, bem como o service desk, deverão ser implantados de forma que o atendimento às requisições de usuários e incidentes sejam tratados e gerenciados pela CONTRATADA, de acordo com a figura abaixo:



1.8. Comprovação de capacitação para fornecimento da proposta

1.8.1. Documentação cuja origem seja dos fabricantes dos produtos comprovando que o proponente está apto a comercializar, implantar e prestar suporte técnico aos seguintes itens:

- 1.8.1.1. Software da Central de Atendimento;
- 1.8.1.2. Software da Gestão de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças e Liberação;
- 1.8.1.3. Solução de Telefonia (PABX)

1.8.2. Comprovação de que o proponente possui em seu quadro técnico profissionais com a seguinte certificação técnica, acompanhado de declaração que os disponibilizará para prestação dos serviços durante a vigência do contrato:

- 1.8.2.1. Profissional especialista com certificação PMP (Project Management

Professional);

1.8.2.2. Profissional especialista com certificação ITIL Manager V2 ou superior;

1.8.2.3. Profissional especialista com certificação Microsoft Certified Systems Engineer atualizada até o Windows Server 2003;

1.8.2.4. Profissional especialista com certificação LPIC-2 (Linux Professional Institute Certified);

1.8.2.5. Profissional especialista com certificação MCITP (Microsoft Certified IT Professional);

1.8.2.6. Profissional especialista com certificação ITIL Foundations V2 ou superior;

1.8.2.7. Para fins de comprovação do vínculo do profissional ao proponente, deverá ser apresentado cópia do GFIP do mês anterior à apresentação da proposta ou cópia do contrato social, no caso de sócio;

1.8.2.8. Deverá ser apresentado o certificado comprobatório emitido pelo fabricante ou entidade independente, sendo aceito transcript, desde que seja possível verificar que a certificação continua válida.

MP

2. RELACIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS COM OUTROS PROCESSOS DO ITIL

A Central de Serviços contratado deverá se relacionar com os processos de acordo com a abordagem definida no ITIL, conforme mostra a figura Figura 1 abaixo.

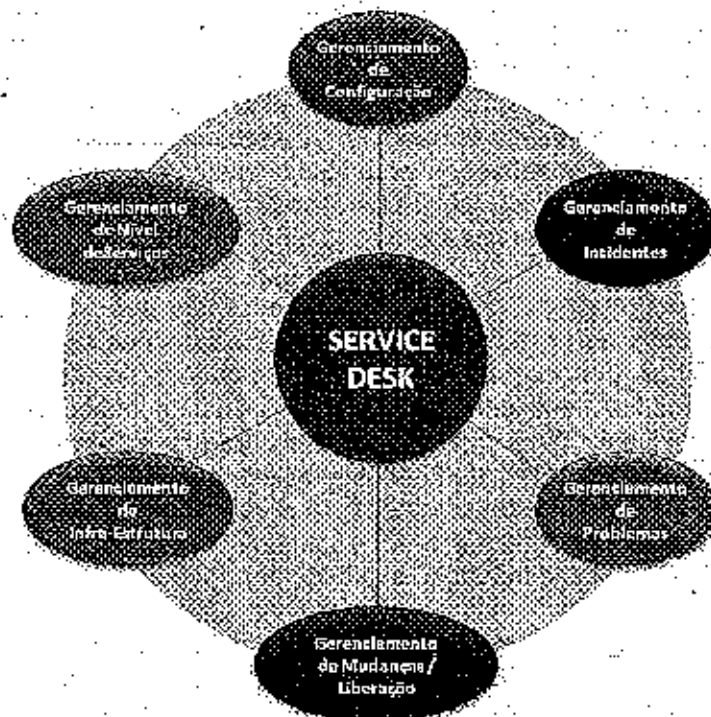


Figura 1. Relacionamento com processos do ITIL.

•**Gerenciamento de Incidentes:** É o processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os incidentes. Seu principal objetivo é restabelecer o serviço de TI aos usuários o mais rápido possível. A Central de Serviços contratado deverá registrar, controlar e encerrar todo incidente de TI do Tribunal de Justiça do Ceará atuando como suporte de 1º nível nos chamados definidos como elegíveis.

•**Gerenciamento de Problemas:** É o processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os problemas. Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir incidentes de ocorrerem, minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos e alimentar a Base de Dados de Erros Conhecidos. A Central de Serviços contratado deverá enviar uma notificação à equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas, sempre que não for encontrada solução conhecida para o incidente, garantindo que esta equipe esteja sempre ciente de novos incidentes e, dependendo do impacto e/ou severidade de tais incidentes, possa identificá-los como um novo problema, abrindo um novo registro de problema para que a causa deles possa ser removida de forma definitiva da infra-estrutura de TI.

•**Gerenciamento de Configuração:** É o processo responsável por manter as informações sobre os itens de configuração (IC) necessários para entrega de serviços de TI, incluindo seus relacionamentos. Esta informação é gerenciada durante todo o Ciclo de Vida do IC. A Central de Serviços contratado deverá utilizar as informações contidas no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração para auxiliar no processo de Gerenciamento de Incidentes, como por exemplo:

- Verificar e registrar os detalhes dos usuários;
- Verificar e registrar os detalhes dos Itens de Configuração (IC);

- Classificar incidentes por serviços ou por Itens de Configuração (IC) relacionados;
- Identificar o relacionamento e dependência entre os Itens de Configuração (IC);
- Identificar os Itens de Configuração (IC) idênticos ou similares para propósito de comparação.

• **Gerenciamento do Nível de Serviço:** É o processo responsável por garantir que todos os Processos do Gerenciamento de Serviço de TI, Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio, sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. Ele monitora e relata os Níveis de Serviço além de manter reuniões regulares de revisão com os usuários. A Central de Serviços contratado, deverá apoiar a Unidade de Melhoria Contínua (de responsabilidade da CONTRATANTE), que é a responsável por negociar os Acordos de Nível de Serviço e garantir que eles sejam cumpridos, fornecendo relatórios gerenciais, tais como tempo médio de resposta por severidade, tempo médio de solução por severidade, volume de incidentes, níveis de serviço entre outras, extraídos da ferramenta de Service Desk.

• **Gerenciamento de infra-estrutura:** Uma das principais atividades do Gerenciamento da infra-estrutura de TI é o processo de geração e detecção de notificações significativas sobre o status da infra-estrutura de TI e dos serviços prestados (monitoração de eventos). Os eventos significativos detectados na infra-estrutura e nos serviços de TI poderão ser encaminhados como incidente para o Service Desk, para que os analistas tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido, permitindo assim, que a percepção de falha, do usuário, seja minimizada. Além disso, a Central de Serviços deverá comunicar os eventos de parada programa e ocorridas no ambiente de TI do Tribunal de Justiça do Ceará a todos os usuários através dos meios que serão definidos durante a transição inicial do serviços.

• **Gerenciamento de Mudanças e Liberação:** É o processo responsável pelo gestão de todas as mudanças no ambiente de TI do TJCE, analisando e aprovando-as, bem como acompanhando sua implantação em produção (a liberação). A Central de Serviços interage com esse processo, notificando as áreas envolvidas das eventuais indisponibilidades do ambiente em função do processo de liberação, bem como monitorando eventuais incidentes ao longo do processo.

43

3. CENTRAL DE SERVIÇOS - SERVICE DESK

A CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviços de Gerenciamento de Serviços de TI, especificamente em Service Desk (Central de Serviços), aderente às melhores práticas preconizadas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

A arquitetura da Central de Serviços a ser contratada pelo Tribunal de Justiça - TJCE deverá ser centralizada e apresentar as seguintes características:

- i. Toda a infra-estrutura da Central de Serviços será instalada em um local físico a ser disponibilizado pelo TJCE;
- ii. Deverá ser o ponto único de contato para todos os usuários nas demandas referentes à tecnologia da informação dos órgãos do Poder Judiciário Estadual;
- iii. Além do atendimento aos usuários de serviços de TI, a Central de Serviços também receberá notificações de eventos significativos detectados na infra-estrutura e nos serviços de TI;
- iv. As demandas, denominadas de chamados, poderão ser Incidentes ou Requisições de Serviço e serão acolhidas pela Central de Serviços no 1º nível de atendimento, de acordo com os procedimentos estabelecidos para esta função;
- v. De acordo com a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante o processo de implantação da Central de Serviços.
- vi. Os chamados poderão ser escalonados para:
 - O 2º nível de atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos pólos de atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial;
 - Equipe de 3º nível, também composta por grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infra-estrutura de TI do TJCE, como Fabricantes e Fornecedores, já fora do ambiente da Central de Serviços
- vii. Deve-se considerar como um incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TI.

3.1. Objetivos da Central de Serviços

- Direcionar e aprimorar os serviços de TI em prol das atividades judiciais e administrativas do TJCE e demais órgãos do Poder Judiciário Estadual;
- Ser o ponto único de contato entre TI e as áreas judicial e administrativa, onde os usuários poderão registrar seus incidentes, obter ajuda e suporte na utilização dos serviços de TI;
- Registrar as informações sobre os incidentes de TI, de forma a possibilitar a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços TI com base nos níveis de serviços definidos;
- Atuar como componente inicial do processo de gerenciamento de incidentes e dar suporte às equipes de gerenciamento de problemas, mudanças, liberações e configurações, suporte a campo e gerenciamento de infra-estrutura;
- Fornecer acesso ao usuário via *web*, quanto ao andamento do chamado aberto;
- Fornecer acesso via *web* à base de conhecimento onde deverão estar registrados os

erros conhecidos, procedimentos e scripts de atendimento pelas gerências de incidentes, problemas e mudança;

■Fornecer informações gerenciais sobre o desempenho e qualidade dos serviços de TI;

3.2. Usuários a serem atendidos pela Central de Serviços

As fontes dos chamados técnicos serão, inicialmente:

- Servidores do Tribunal de Justiça;
- Servidores do Fórum;
- Servidores da Corregedoria;
- Servidores das Comarcas e Juizados na Capital e Interior do Estado do Ceará;
- Magistrados e Advogados;
- Fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado

3.3. Atividades e serviços a serem prestados pela Central de Serviços

A principal missão da Central de Serviços é restabelecer a operação normal dos serviços de TI o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI, ou seja, fazer o que for necessário para permitir que os usuários retomem a trabalhar de forma satisfatória. Além disso, será o ponto focal para as Requisições de Serviços destinadas à área de TI.

A Central de Serviços da CONTRATADA deverá desenvolver as seguintes atividades:

- Registrar e classificar os chamados dos usuários dos serviços de TI;
- Registrar e tratar requisições de serviços ou de mudança;
- Orientar e prestar assistência remota aos usuários de informática;
- Realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes;
- Monitorar o atendimento e escalonar para segundo ou terceiro níveis todos os chamados de acordo com os níveis de serviços estabelecidos;
- Manter os usuários informados sobre o status atual dos chamados e da evolução do atendimento;
- Realizar o encerramento dos chamados solucionados em quaisquer dos níveis de atendimento;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, realizando pesquisa de satisfação com os usuários;
- Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados

Os **chamados elegíveis** são chamados que podem ser resolvidos por telefone e serão tratados dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º nível. A lista dos chamados elegíveis para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no

início do contrato e atualizada sempre que necessário.

A CONTRATADA deverá apresentar na proposta detalhes sobre o processo de abertura e acompanhamento de chamados.

Os tipos de serviços a serem prestados pela Central de Serviços, atuando de forma remota são:

- Suporte aos Sistemas Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista e Windows Server 2003 e Linux Red Hat;
- Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);
- Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
- Suporte a impressão;
- Suporte a E-mail;
- Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha);
- Suporte básico a hardware;
- Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice, além de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- Suporte a sistemas administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do TJCE;
- Suporte a aplicativos de automação do Judiciário e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do TJCE;
- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
- Serviços de gestão de usuários e grupos;
- Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;
- Solicitação de Recursos de TIC (Equipamentos, ramais telefônicos, etc)

Os chamados mais comuns que atualmente são demandados aos diversos *helpdesks* do TJCE e Fórum, e que serão encaminhados à Central de Serviços, são:

- Micro/notebook não liga;
- Micro está bipando;
- Micro/notebook está travando ou está lento;
- Micro/notebook está reiniciando;
- Impressora está com mau funcionamento ou não imprime ou não liga;
- Mouse, teclado ou drive de CD/DVD não funciona ou está com mau funcionamento;
- Monitor está com mau funcionamento ou não liga;

- Scanner não funciona;
- Não acessa o pen drive;
- Instalar drivers diversos, como de impressora ou de scanner;
- Micro/notebook está fora da rede (ponto de rede, switch, link, configuração, etc);
- Configurar impressora para impressão via rede;
- Sistema operacional não inicializa;
- Programa não funciona (adquirido ou desenvolvido pelo TJCE);
- Instalar softwares diversos desenvolvidos pelo TJCE, como o sistema de julgados, entre outros;
- Instalar softwares diversos, como o BrOffice ou o Microsoft Office, entre outros;
- O arquivo não abre;
- Não acessa algum site através da rede do TJCE;
- Não acessa a internet;
- Um aplicativo do site do TJCE não está funcionando;
- Efetuar backup;
- Micro/notebook com vírus;
- Solicitação para criação de conta de rede ou reinicialização de senha;
- Solicitação para criação de conta de sistemas utilizados pelo TJCE ou reinicialização de senha;
- Solicitação de mudança de lotação funcional (conta de rede ou de sistemas);
- Configurações diversas nos desktops, como permissões de usuário, mapeamento de pastas, entre outros;
- Solicitações internas (da informática), como devolução de equipamento pelo laboratório, vistoria em comarcas do interior, entre outros;
- Solicitações de mudança de equipamento ou de ponto de rede;
- Dúvidas e orientações sobre utilizações de sistemas.

3.4. infra-estrutura da Central de Serviços

A infra-estrutura necessária para a Central de Serviços deverá ser fornecida pela CONTRATADA, que poderá incluir os itens abaixo, a critério do TJCE, exceto para a ferramenta de abertura e controle de chamados, que terá fornecimento obrigatório pela CONTRATADA:

- i.infra-estrutura de TI (microcomputadores e softwares básicos)
- ii.infra-estrutura lógica de Rede (switches e cabeamento estruturado, sem tubulações e obras civis)
- iii.Mobiliário (banicadas de trabalho e cadeiras)

iv. Ferramenta de abertura e controle dos chamados

v. Central Telefônica

vi. Telefonia (aparelhos telefônicos com *headset*)

Ao TJCE caberá a cessão do local onde será instalada a infra-estrutura necessária para implantação da Central de Serviços, bem como a disponibilização de número único e êntroncamento E1 na razão em que for solicitado pela CONTRATADA, os quais servirão para recebimento e tratamento dos chamados;

O TJCE irá disponibilizar à CONTRATADA um ambiente físico e climatizado de aproximadamente 50 m² para instalação da Central de Serviços.

A infra-estrutura elétrica do local disponibilizado será provida pelo TJCE conforme layout definido pela CONTRATADA.

A interligação do sistema informatizado e de telefonia da CONTRATADA com os sistemas equivalentes da CONTRATANTE ocorrerá por conta da CONTRATADA.

Deverão ser utilizados na realização dos serviços apenas softwares originais e devidamente licenciados.

A CONTRATANTE poderá solicitar, mediante aviso prévio de noventa dias, que a Central de Serviços seja remanejada para as instalações da CONTRATADA, que deverá disponibilizar número local (Fortaleza – CE) apto a receber as ligações provenientes dos usuários do TJCE, bem como infra-estrutura elétrica, lógica e de telefonia. As ligações destinadas e originadas desse número serão de ônus do TJCE. Também nesse caso deverá ser estabelecida VPN através da Internet, ou linha dedicada de dados, para permitir o acesso da Central de Serviços ao ambiente do TJCE, para a prestação dos serviços de suporte e acompanhamento dos chamados.

O TJCE irá disponibilizar, para cada posição de atendimento a ser alocada, a licença da ferramenta de controle remoto das estações de trabalho a serem suportadas pela Central de Serviços, sendo de sua responsabilidade a capacitação da equipe da CONTRATADA na utilização dessa ferramenta, durante a Etapa de Implantação Básica do Serviço, descrita no item 2.13.2.

3.5. Estrutura de Atendimento da Central de Serviços

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão contemplar o atendimento remoto de 1º nível (site, e-mail e telefone/fax)

O primeiro contato com a Central de Serviços poderá ser realizado através de site, telefone, fax ou e-mail. O processo de atendimento à distância será o único meio de contato entre os usuários e a Central de Serviços.

Caberá à equipe de atendimento de 1º nível registrar e buscar a solução inicial do incidente ou requisição de serviços com base em scripts e erros conhecidos mais simples.

Os chamados não possíveis de solução em 1º nível serão encaminhados para 2º ou 3º nível.

Ao 1º nível caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento, incluindo aquelas que serão atendidas em 2º e 3º níveis.

3.6. Atividades da Central de Serviços

Atividades a serem exercidas pela equipe da Central de Serviços nas dependências do TJCE:

- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TI do TJCE;
- Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;
- Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando scripts e base de erros conhecidos mais simples;
- Escalar e encaminhar para o grupo de suporte de 2º nível os incidentes não solucionados pelo 1º nível;
- Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponíveis na base de dados de erros conhecida;
- Escalar e encaminhar para suporte de 3º nível, os chamados que não puderem ser solucionados em 1º e 2º níveis, de acordo com os códigos de Severidade e os Níveis de Serviço estipulados;
- Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;
- Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados a ela, mesmo em caso de encaminhamento a outros níveis de suporte ou para contratos com terceiros, cabendo à Central de Serviços o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos até a finalização do evento, onde será dado o motivo que demandou a ocorrência bem como a forma como ela foi resolvida.
- Acompanhar o atendimento de suporte de 2º e 3º níveis e fechar os incidentes, obtendo confirmação com o cliente;
- Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação;
- Apresentar mensalmente relatório de qualidade de atendimento e satisfação dos usuários à Secretaria de Tecnologia da Informação para avaliação dos níveis de serviços;
- Informar ao Gestor do Processo sob anormalidades na execução de suas atividades.
- Auxiliar na alimentação e manutenção da Base de Dados de Erros Conhecidos, que deverá ser tomada como base para resolução de incidentes a fim de agilizar o atendimento.

3.7. Regime de atendimento da Central de Serviços

A CONTRATADA deverá considerar o seguinte regime de atendimento para a Central de Serviços:

Tipo de Atendimento	Regime de Atendimento
Suporte às áreas judiciária e administrativa (usuários / serviços),	Segunda a sexta-feira das 08:00 hs às 18:00hs exceto feriados

844

<i>front-end</i> (suíte de escritórios, correio, aplicações de negócio, etc.)	
Via Plantão Técnico	Segunda a sexta-feira, das 00:00 hs às 07:59 hs e das 18:01 hs às 23:59. Sábados, domingos e feriados, em horário integral

Obs. : Deverão ser encaminhados os chamados automaticamente para o plantão, pela solução da central de atendimento

3.8. Sistema da Central de Serviços

A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de chamados aderente aos processos recomendados no ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Abertura, registro, classificação, acompanhamento e encerramento de incidentes / requisições de serviço, garantindo:
 - i. Geração de identificadores únicos para cada ocorrência (no formato ANO (em 4 dígitos) e Sequencial);
 - ii. Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
 - iii. Categorização, indicando tecnologias e serviços envolvidos, impacto para o negócio, contatos, técnicos responsáveis,
- Permitir extração de informações relativas aos índices definidos pelo CNJ, conforme detalhado no Anexo G
- Permitir o recebimento de chamados por telefone, com recursos de CTI – *Computer Telephony Integration* e distribuição para um atendente autorizado,
- Dar suporte ao registro remoto de chamados via internet ou intranet, que ativará a equipe responsável pelo atendimento através de e-mail e registrará a solicitação como pendente no sistema;
- Permitir a abertura de chamados via e-mail, com registro automático de um atendimento e distribuição para um atendente autorizado;
- Permitir a abertura de chamados via chat, com distribuição para um atendente autorizado;
- Integração do atendimento via telefone, formulário eletrônico, chat e e-mail aos fluxos de trabalho definidos;-
- Todos os chamados registrados devem estar integrados em uma mesma base de dados, e devem permitir uma visão unificada do histórico de atendimentos por usuário ou forma de atendimento;
- Permitir um tempo máximo para atendimento de 1º nível com alerta ao atendente e supervisor;
- Apresentar alertas quando o nível de serviço atingir os limites máximos aceitos pelo contrato;
- Permitir tratamento de horários úteis ou corridos do funcionamento dos órgãos atendidos para contagem do tempo de atendimento;
- Permitir agendamento de visitas para atendimento de incidentes, de acordo com habilidade e região de atuação do técnico alocado;
- Permitir notificar ao TJCE sobre a evolução do incidente ou problema em

cada etapa do atendimento;

- Permitir a personalização de roteiros e scripts de atendimento atualizando-os em base de dados;
- Definição de fluxos de trabalho com etapas, prazos e responsáveis pela solução, com parametrização de notificação aos gestores em caso de atraso;
- Permitir encaminhamento e notificação de chamados de atendimento entre as pessoas dentro da instituição para solução de pendência ou incidente, de forma integrada ao correio eletrônico adotado pelo TJCE no padrão SMTP;
- Transferir os chamados para 2º nível, com apresentação da tela e descrição do chamado, no atendente responsável (transferência simultânea da ligação telefônica, da aplicação de atendimento e dos dados já coletados ao novo atendente designado);
- Permitir atualização e consulta (solução web) de base de dados de soluções de diversos assuntos, que deverá ser atualizada pelos gestores de cada assunto e pelas equipes de atendimento;
- Permitir atualização e consulta (solução web) de banco de informações com problemas e dúvidas mais frequentes (FAQ – *Frequently Asked Questions*) a ser utilizado no processo de atendimento;
- Análise de produtividade e cumprimento de acordos de níveis de serviço (ANS), por unidade requisitante, tipo de chamado, período, através de consultas, gráficos e relatórios (permitir interface web);
- Controle de pendências de atendimento e do fluxo para conclusão dos mesmos;
- Ativação de sistemas externos para pesquisa/busca de informações adicionais;
- Ser capaz de armazenar todos os chamados e estatísticas por um período de cinco anos;
- Após um ano de armazenamento, os dados podem ser extraídos da base de dados principal e guardados em backups;
- Os backups devem ser guardados em local apropriado e de fácil manuseio e recuperação, quando solicitados, sob guarda do TJCE;
- A partir dos chamados atendidos, gerar informações para análise de produtividade e cumprimento de acordos de níveis de serviço (ANS), unidade requisitante, tipo de chamado, período, através de consultas, gráficos e relatórios via interface web;
- Controle de produtividade da equipe de atendimento;
- Identificação das causas motivadoras dos incidentes com consultas para avaliação da concentração das mesmas (horário, data, recurso, ativo, localidade, etc.);
- Disponibilizar relatórios e consultas gerenciais referentes aos atendimentos realizados, contendo o andamento dos chamados registrados em base de dados. Também deverá disponibilizar informações analíticas para acompanhamento e auditorias, através de interface web;
- Disponibilizar relatórios e consultas referentes aos níveis de serviço acordados e os requisitos de qualidade da própria Central de Serviços, através de interface web.

■ Permitir controle dos níveis de serviços por: unidade requisitante, sistema e tipo de ocorrência, e dos tempos gastos na solução do incidente ou requisição de serviços;

■ Os relatórios e consultas acima referenciados deverão estar disponíveis através de interface web para consulta pelo TJCE, além de poderem ser emitidos em formato próprio para impressão, sob solicitação.

■ A ferramenta deverá gerar arquivo da Base de Dados de Erros Conhecidos e Cadastros do Sistema (Usuários, Unidades Organizacionais e Chamados – com todos os seus dados) em formato texto com separador. Deverá ser possível ao TJCE gerar essa informação através de módulo específico do sistema.

3.9. Capacidade da Central de Serviços

A CONTRATADA deverá prover e manter um ambiente operacional especializado que servirá como ponto central de atendimento de todos os usuários indicados e autorizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE.

Dessa forma, a CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Serviços, considerando regime estável de operação pós-implantação, em quantidade de Posições de Atendimento – PA e infra-estrutura de troncos de voz tal que:

- i. O tempo de espera, por um atendente, seja sempre menor que 15 segundos para até 85% das chamadas;
- ii. O tempo médio de cada chamada será de 5 minutos;
- iii. O tempo médio de trabalho pós-chamada por atendente de primeiro nível será de 30 segundos.
- iv. Os chamados obedecem à seguinte distribuição ao longo do dia

Horário	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
Chamados	6	6	6	45	60	60	45	45	45	7

Alterações nos parâmetros acima serão base para ajustes nas quantidades de posições de atendimento – PA's, mediante negociação entre as partes e autorização prévia do CONTRATANTE.

3.10. Processo de Atendimento

Todos os chamados referentes à Tecnologia da Informação do TJCE serão atendidos, em 1º nível, pela Central de Serviços contratada que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º nível (generalistas), este chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível, fora do âmbito da Central de Serviços, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, do TJCE ou de Fornecedores Externos.

É importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas por esta Secretaria. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para o TJCE.

3.10.1. Principais Atividades do Processo de Atendimento

3.10.1.1. Identificação e Registro de Chamados

- A Central de Serviços registra os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: telefone, e-mail, fax, intranet, internet ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração.
- Todos os incidentes que ocorrem na infra-estrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados.
- As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

3.10.1.2. Categorização

- Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado.
- Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, tanto quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços.

3.10.1.3. Priorização

- A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes.
- É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, entre outros.
- Essa atividade é realizada pelo 1º nível de atendimento e poderá ser revista no 2º ou 3º nível.

3.10.1.4. Pesquisa e Diagnóstico

- Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º nível provê o suporte inicial utilizando-se dos scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa da Base de Conhecimento, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de conformo e se a Central de Serviços pode aplicá-la.
- Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 1º nível, o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º ou 3º nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas no Sistema da Central de Serviços.

3.10.1.5. Escalonamento

▪ Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

3.10.1.6. Solução de Restauração

▪ Uma vez que uma "solução de contorno" ou uma solução para o incidente é encontrada na Base de Erros Conhecidos, ou o processo de atendimento à Requisição de Serviços esteja sob o controle da Central de Serviços, esta será implementada.

▪ Após a aplicação de solução externa ao ambiente da Central de Serviços, o chamado deverá retornar à mesma para os procedimentos de encerramento

3.10.1.7. Encerramento do Chamado

▪ Após a aplicação da solução de restauração diretamente pela Central de Serviços ou após o retorno de chamados encaminhados para o 2º ou 3º nível, o primeiro nível de atendimento deverá registrar de forma concisa e de fácil interpretação as ações tomadas para resolver o incidente

▪ Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, que deverá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação

▪ O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente por telefone, podendo ser enviado e-mail (nesse caso, avisando também por SMS caso o número do celular do requisitante esteja disponível), como método alternativo, caso não seja possível o contato.

▪ A falta de resposta do usuário ao e-mail de encerramento do chamado em até três dias úteis após seu envio será considerado como aceite.

Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna do próprio TJCE, para o fabricante da solução ou para os fornecedores que já mantenham contratos com o TJCE. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do TJCE) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA

3.11. Encaminhamento de Chamados a Terceiros (Subcontratados do TJCE ou equipes internas do TJCE)

Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um subcontratado do TJCE ou de equipe interna do TJCE, caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

O sistema da Central de Serviços deverá permitir o cadastramento dos contratos e contatos dos subcontratados, bem como os níveis de serviços contratados, calculando mensalmente as penalidades cabíveis por descumprimento desses níveis de serviços.

No caso das equipes internas do TJCE, o mesmo sistema deverá permitir cadastrar os acordos de níveis de serviços internos, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.

3.12. Estrutura Mínima de Gestão da Central de Serviços

Além das Posições de Atendimento – Pas - dimensionadas conforme definido neste documento, a CONTRATADA deverá alocar equipe de supervisores dedicados, que deverão coordenar e monitorar o processo de atendimento. Para fins de dimensionamento, um supervisor não poderá gerenciar mais que 10 (dez) posições de atendimento.

Deverão ser disponibilizadas licenças do software da central de atendimento que permita uma visão gerencial de todos os chamados em andamento com a equipe, permitindo visão dos níveis de serviços, tempos de atendimento, dentre outros. Essas licenças deverão estar disponíveis para os serviços de supervisão e gestão da central de atendimento.

Além da supervisão dedicada da Central de Atendimento, a CONTRATADA deverá prestar o serviço de gestão da Central de Atendimento, que deverá ser a interface de contato com a gestão executiva do CONTRATANTE, além de desempenhar os serviços de gestão definidos neste documento, dentre eles:

- Assegurar a correta priorização dos incidentes e tratamento desses pela equipe;
- Alocar os recursos corretos para a resolução dos incidentes;
- Gerenciar o processo de escalada funcional e hierárquica,
- Gerenciar os incidentes críticos;

3.13. Acordos de Nível de Serviço - ANS

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

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

Os ANS's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto ao TJCE.

A análise dos resultados destas avaliações pelo TJCE resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA, não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

Indicadores de Desempenho e Metas Estabelecidos para a Central de Serviços

Indicador de desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
Percentual de Ligações com Tempo Médio de Espera até 15s	Percentual máximo mensal de ligações com tempo aguardando na fila para ser atendido até 15 (quinze) segundos com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento	N/A	60%	70%	85%
Taxa de Resolução de	Percentual mínimo mensal de resolução de	N/A	40%	60%	80%

Indicador de desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
Chamados Técnicos na Central de Serviços	chamados técnicos no atendimento na Central de Serviços com base no total dos chamados elegíveis				
Tempo médio para escalar um chamado elegível	Tempo médio mensal para escalar um chamado elegível quando a resolução no 1º nível não for possível	N/A	10min	8min	5min
Tempo médio de solução para o atendimento de 1º nível	Tempo médio mensal de solução para os atendimentos em 1º nível, apurado com base no total dos chamados-elegíveis resolvidos no 1º nível	N/A	10min	8min	5min
Disponibilidade para o atendimento	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento	N/A	90%	95%	95%
Índice de Satisfação dos usuários	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base em pesquisa de satisfação realizada	N/A	80%	65%	70%

Com o fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados no primeiro semestre de execução contratual, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

vii) No primeiro e segundo mês a CONTRATADA deverá executar a etapa de ativação dos serviços. Nessa etapa os índices de desempenho e metas não serão utilizados para o cálculo do ANS;

viii) Etapa 1 (E1) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices estabelecidos pelo CONTRATANTE.

ix) Etapa 2 (E2) – no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta F2;

x) Etapa 3 (E3) - no quinto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta F3;

xi) Etapa 4 (E4) – a partir do sexto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta F4;

Observação: os prazos acima são contados a partir da data de assinatura do contrato.

3.14. Relatórios Gerenciais:

Durante a Etapa de Ativação do Serviço, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente.

A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados (Book) acordados com a CONTRATANTE.

Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:

i. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais de do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

1. Tipo de chamado;
2. Categoria;
3. Unidade organizacional do usuário;
4. Nível em que foi solucionado;
5. Grupo solucionador;

6. Prioridade;

7. Horário, Semana e Dia;

8. Forma de abertura (site, telefone, fax, etc),

ii. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento

iii. Índices de telefonia:

a) Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;

b) Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso;

ii. Níveis de serviço do atendimento

a) Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços

b) Tempos médios de atendimento em 1º, 2º e 3º nível

c) Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos

d) Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas do TJ

ii. Análise de tendências

iii. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários

3.15. Etapas para Implantação da Central de Serviços

Após a assinatura do contrato, um comitê formado com profissionais da empresa CONTRATADA e da CONTRATANTE deverá elaborar o Projeto de Implantação da Central de Serviços onde deverão constar as etapas descritas abaixo.

O prazo para elaboração do projeto será de 2 (duas) semanas contado a partir da assinatura do contrato.

3.15.1. Etapa de Ativação do Serviço

A partir da assinatura do contrato terá início a Etapa de Ativação do Serviço.

O foco dessa etapa será colocar o serviço em andamento no menor tempo possível. Os principais produtos dessa etapa serão:

1. Equipe da Central de Serviços estruturada

▪ Ajuste na quantidade de supervisor(es)/líder(es) e analistas contratados para se adequar à demanda.

2. Infra-estrutura básica implantada (instalada e testada):

▪ Site da Central de Serviços com todos os recursos necessários;

▪ Ferramentas de gerenciamento já customizadas com os dados de chamados, incidentes e problemas provenientes da base histórica do TJCE.

3. Especificação completa dos processos, validada junto a CONTRATANTE:

▪ Procedimentos detalhados;

▪ Instruções de trabalho detalhadas;

▪ Fluxos operacionais para casos de exceção;

▪ Check-lists para erros conhecidos;

▪ Indicadores de desempenho caracterizados e medidos.

4. Definição junto com a CONTRATANTE dos tipos de relatórios gerenciais que irão compor o book
5. Treinamento extensivo da Equipe da Central de Serviços:
 - Treinamento nos sistemas de apoio;
 - Treinamento na ferramenta de gerenciamento remoto de desktops disponibilizada pelo TJCE;
 - Treinamento de imersão nos procedimentos e instruções de trabalho
6. Divulgação da Central de Serviços
 - Divulgação inicial do funcionamento da Central de Serviços aos usuários finais por meio de workshops e material informativo (folder, pad mouse, calendário etc)

Nessa etapa, a CONTRATADA deverá levantar as informações do ambiente atual em relação aos processos, atividades, procedimentos e instruções de trabalho, fazendo a migração do que for tecnicamente viável do sistema de chamado atual e cadastrando o que não for possível migrar. A CONTRATADA poderá propor mudanças, porém tais mudanças devem ser aprovadas pelo TJCE antes de serem colocadas em produção.

O prazo para conclusão da Etapa de Ativação do Serviço será no máximo 2 (dois) meses, contado da data de assinatura do contrato.

3.15.2. Etapa de Monitoramento e Aprimoramento do Serviço

No terceiro mês após a assinatura do contrato terá início a Etapa de Monitoramento e Aprimoramento do Serviço.

Nessa etapa, ajustes poderão ser implantados no processo, visando à melhoria contínua da operação da Central de Serviços

Os principais produtos dessa etapa serão:

- a) Relatórios Gerenciais Padronizados (*book*) que servirão de base para análise dos níveis de serviços atendidos e na definição de planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios;
- b) Planos de ação visando à melhoria contínua da operação da Central de Serviços.

O período compreendido entre o 3º e o 5º meses, contados a partir da emissão da ordem de serviço, será destinado à etapa de monitoramento e aprimoramento da Central de Serviços. Neste período, os níveis de serviço requeridos pelo TJ serão perseguidos gradativamente seguindo os patamares definidos para as Etapas E1 a E3.

3.15.3. Etapa de Operação Definitiva da Central de Serviços

A partir do 6º mês contado da assinatura do contrato, a Central de Serviços será colocada na Etapa de Operação Definitiva, na qual estarão obrigatoriamente vigentes os níveis de serviço definidos, seguindo os patamares definidos para a fase F4

3.16 Recursos de telefonia a serem utilizados na Central de Serviços

A CONTRATADA deverá fornecer estrutura com recursos de telefonia que atenda às

especificações dos processos da Central de Serviços, para uso das posições de atendimento e supervisão, em primeiro e segundo níveis. Esta estrutura será composta por central telefônica, ramais e equipamentos de headset e deverá estar interligada ao sistema de telefonia da CONTRATANTE, para permitir transferências de ligações oriundas da Central de Serviços para os ramais internos da CONTRATANTE.

Os requisitos mínimos da estrutura de telefonia estão especificados a seguir:

3.16.1. Capacidade Inicial:

De acordo com o dimensionamento realizado pela proponente, contendo, para cada posição de atendimento e de supervisão, um conjunto de ramal e headset analógico

Estrutura de conexão com a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC) com para uso exclusivo pelo call center, contendo:

- Placa(s) para conexão de link(s) E1, de acordo com o dimensionamento realizado pela proponente, a serem informados em sua PROPOSTA TÉCNICA
- O(s) link(s) E1 serão disponibilizado(s) pelo CONTRATANTE
- Sistema de Distribuição Automática de Chamadas - DAC

Estrutura para conexão com PABX existente na CONTRATANTE, mantendo as funcionalidades de ligações/transferências internas entre as centrais, contendo:

- Uma placa para conexão via tie-line digital entre as centrais telefônicas do call center e a central telefônica já existente na CONTRATANTE.
- A CONTRATANTE deverá disponibilizar a placa de conexão em sua própria central telefônica corporativa existente.

3.16.2. Capacidade de Expansão:

A central deve ser capaz de atingir a capacidade de até 120 posições de atendimento/supervisão e conexão de até seis links E1 num único equipamento.

Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) deverão ser novos, sem uso e do mais novo "release" existente, disponíveis no Brasil.

3.16.3. Funcionalidades da Solução de Telefonia

a) Operação pelos agentes

- Logon com senha pessoal
- Status: logado, não logado, em pausa, em ativo, em receptivo, em monitoração
- Tratamento de pausas por motivo
- Informações sobre ligações em fila para os serviços a que pertence
- Alarme sobre ligações em fila para os serviços a que pertence
- Uso de comandos de telefonia na própria tela do software de telefonia, incluindo logon, logoff, pausa, reinício, consulta a PAs e ramais administrativos, transferência para PAs e ramais administrativos, gancho, entre outros
- Identificação do status e do atendente logado na PA no momento da consulta ou transferência

- Possibilidade de ligações ativas individuais, com discagem automática pelo sistema a partir do cadastro dos servidores do TJCE
- Possibilidade de campanhas de divulgação de informações ou pesquisas com discagem automática pelo sistema a partir do telefone selecionado do usuário, com controle de retornos

b) Gestão on-line pelos supervisores

- Visualizar o estado geral do service desk, em tempo real, com informações sobre:
 - Estado dos atendentes (geral e por serviço): logado, não logado, em pausa, em ativo, em receptivo, em monitoração
 - Nível de serviço: % de ligações atendidas em até x segundos
 - % de ocupação
 - Ligações em fila (geral e por serviço): quantidade, tempo médio, tempo máximo
 - Identificação de cada ligação em fila, com identificação do cliente quando cadastrado
 - Alarme sonoro e visual quando ultrapassado tempo máximo configurado de fila para cada serviço
 - Posição geral das ligações entrantes e saíntes do dia, hora-a-hora, de forma gráfica, com possibilidade de detalhamento on-line, identificando as ligações em curso, com cada atendente, seu tempo e telefone origem/destino
 - Status da ocupação do disco rígido com gravações realizadas

c) Ferramentas para gravação e monitoração dos agentes

- Escuta do áudio dos agentes em trabalho
- Seleção de agentes ou ramais para gravação seletiva
- Gravação disparada sob demanda pelo agente
- Reprodução das ligações gravadas, com seleção das mesmas por critérios relacionados à própria ligação ou vinculados a informações qualitativas do atendimento.
- Ferramenta para backup e limpeza das gravações.
- Ferramentas para restore e reprodução de gravações já arquivadas

d) Distribuição de Chamadas

- Configuração de serviços de atendimento diferenciados, com possibilidade de criação de grupos de operadores distintos para cada serviço;
- Possibilidade de vinculação de cliente a um atendente específico preferencial (fidelização)
- Detecção de ligações perdidas, com identificação do cliente vinculado, caso cadastrado, e possibilidade de retorno automático das mesmas
- Possibilidade de configuração de mensagens de abertura, espera e indisponibilidade diferentes para cada serviço e também de script de abertura diferenciado
- Possibilidade de integração com atendedor automático para direcionamento das ligações a serviços diferentes a partir de um mesmo número chave e opções de menu

e) Discagem Ativa Automática

- Dois modos de discagem configuráveis pelo supervisor em cada campanha: preview e predictive
- Preview dialing: as ligações são realizadas automaticamente após o operador visualizar as informações do usuário a contactar, em campanhas de divulgação de informações ou pesquisas para múltiplos operadores;

- Predictive dialer: para produtividades e volumes maiores de campanha, o servidor de discagem deve gerar múltiplas ligações para cada atendente livre, com base em estatísticas de atendimento, otimizando o tempo falado.
- O discador automático deve tratar e priorizar ligações de retorno de forma intercalada com os primeiros contatos;
- Deve permitir o modo de operação misto (ativo e receptivo simultâneo ou call blending) para que operadores possam trabalhar em múltiplo skill;
- Redirecionamento dinâmico de atendentes para campanhas ativas e/ou receptivas de acordo com a análise da ocupação do service desk, otimizando a alocação dos recursos humanos.

f) Atendimento eletrônico (URA)

Suportar acréscimo de funcionalidade de Unidades de Resposta Audível (URAs) que implemente.

- Integração ao histórico do usuário, permitindo conhecer seu perfil de contato com a central de serviços. Na transição de chamadas para o atendimento pessoal, deve apresentar ao atendente os dados do cliente e o que ele fez na URA.
- Permitir vocalizar informações variadas, convertendo texto em voz, com possibilidade de utilizar o recurso de text-to-speech, com fraseologia em língua portuguesa (Brasil). A URA deve poder também enviar fax sob demanda, na mesma ligação, atendendo a solicitação de informações disponíveis em formato eletrônico.
- O funcionamento deve ser ininterrupto, 24 horas por dia, sete dias por semana, com respostas imediatas para as demandas mais frequentes;
- As opções de atendimento das URAs devem ser facilmente configuráveis, permitindo uma alteração rápida do menu de opções.
- A interface de acesso a sistemas deve ser aberta, suportando conexões como webservices, sockets TCP/IP, entre outros, de forma a acessar qualquer fonte de dados

3.17. Mobiliário

O mobiliário a ser fornecido para cada posição de atendimento (PA) deverá obedecer aos requisitos e padrões definidos na Portaria 09/2007 da Secretaria de Inspeção do Trabalho/Ministério do Trabalho, que discorre sobre o tipo de mobiliário adequado para prestações de serviço de atendimento telefônico

Estão incluídas no mobiliário a mesa e cadeira, bem como demais acessórios para montagem de ilhas, devendo todos os componentes seguir padrão homogêneo, sendo, preferencialmente, de mesmo fabricante e linha. A solução deverá possuir móveis compartilhados com porta e tranca para guarda de material de trabalho (manuais, CDs, etc)

3.18. Estação de Trabalho

Cada PA deverá também possuir recursos computacionais compatíveis com requisitos exigidos pela função de cada Operador, sendo exigido, no mínimo, a seguinte configuração:

- Processador Intel Core 2 Duo, clock de 1.86GHz ou superior.
- Cache mínima L2 de 4MB
- Capacidade instalada de 2GB de memória RAM padrão DIMM DDR2 667MHz ou superior com suporte a tecnologia Dual-Channel para maior desempenho

- Uma unidade de disco rígido com capacidade mínima de 160GB SATA-300 7.200 RPM
- Interface para rede local Gigabit Ethernet (10/100/1000)
- Controlador de áudio.
- Sistema de vídeo VGA ou superior devendo suportar resolução de 1280x1024, no mínimo
- Monitor LCD de 19"
- Teclados e Mouse Óptico com interface USB
- O computador deverá vir acompanhado de sistema operacional Microsoft Windows XP Professional SP2 Português(BR) ou superior, instalado e devidamente licenciado, com etiqueta no gabinete comprovando a autenticidade do produto e garantindo sua permissão de uso.
- O equipamento deverá constar na HCL (*Hardware compatibility list*) do Microsoft Windows XP e Windows Vista
- O computador deverá possibilitar a restauração do equipamento para a versão original de fábrica com o sistema operacional e drivers de dispositivos

3.19. Equipamento de rede para interligação dos PAs

A CONTRATADA, conforme requisição do TJCE, deverá prover recursos de Infra-Estrutura de conectividade de rede local – LAN considerando no mínimo, os seguintes requisitos:

- Equipamento do tipo Switch
- Ser gerenciável, com LEDs indicativos indicando o Status do equipamento, devendo possibilitar a criação de perfis de configuração da porta para cada tipo de máquina e acesso seguro ao equipamento
- Capacidade mínima para 24 portas Fast Ethernet, com interfaces RJ-45, para cabos UTP-5 enhanced, 10/100BaseTX, full duplex, ethernet, auto-sense, que deverão estar instaladas em cada comutador (switch), para conexão de estações de trabalho.
- Capacidade mínima para 02 portas Gigabit Ethernet com interfaces RJ-45, para cabos UTP-5 enhanced, 10/100/1000 BaseT, full duplex, ethernet, auto-sense, que deverão estar instaladas em cada comutador (switch), para conexão de estações de trabalho.
- Possuir operação half e full duplex auto-negociável em portas 100BASE-TX e 1000BASE-T comutadas fornecendo até 200 Mbps ou 2000Mbps de largura de banda para estações terminais, servidores e entre switches, com detecção automática do modo de operação "auto-sensing".
- Deve permitir a configuração de VLANS
- Deve possuir recurso de Multicast
- Deve permitir a utilização dos seguintes protocolos.

- a. Ethernet: IEEE 802.3, 10BaseT.
- b. Fast Ethernet: IEEE 802.3u, 100BaseT.
- c. Gigabit Ethernet: IEEE 802.3ab, 1000BaseT.
- d. Flow Control: IEEE802.3x, Flow Control.
- e. VLANS: IEEE 802.1q, VLAN Tagging.
- f. Spanning Tree: IEEE 802.1d, SpanningTree.
- g. IEEE 802.3ad Link Aggregation
- h. Jumbo Frames

3.20. Cabeamento de rede para interligação dos PAs

A CONTRATADA, conforme requisição do TJCE, deverá implantar cabeamento estruturado em UTP dentro da área alocada ao ServiceDesk, utilizando material (Cabos, cordões, conectores, tomadas e patch-panels) de um único fabricante, categoria 6, devendo fornecer Rack Metálico de no mínimo 32U, com porta para terminação dos enlaces em patch-panels, montagem das switches e interconexão com a rede do CONTRATANTE. Deverá ser cobrado o valor do cabeamento por PA alocado, conforme detalhado no modelo de tabela de preços constante neste Edital.

A parte de obras civis, tubulações, canalétas e infra-estrutura elétrica serão de responsabilidade da CONTRATANTE, que também disponibilizará até dois enlaces UTP de 1Gbps, a serem conectados pela CONTRATADA no Patch-Pannel fornecido, para conexão da switch fornecida à rede do CONTRATANTE.

443

4. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

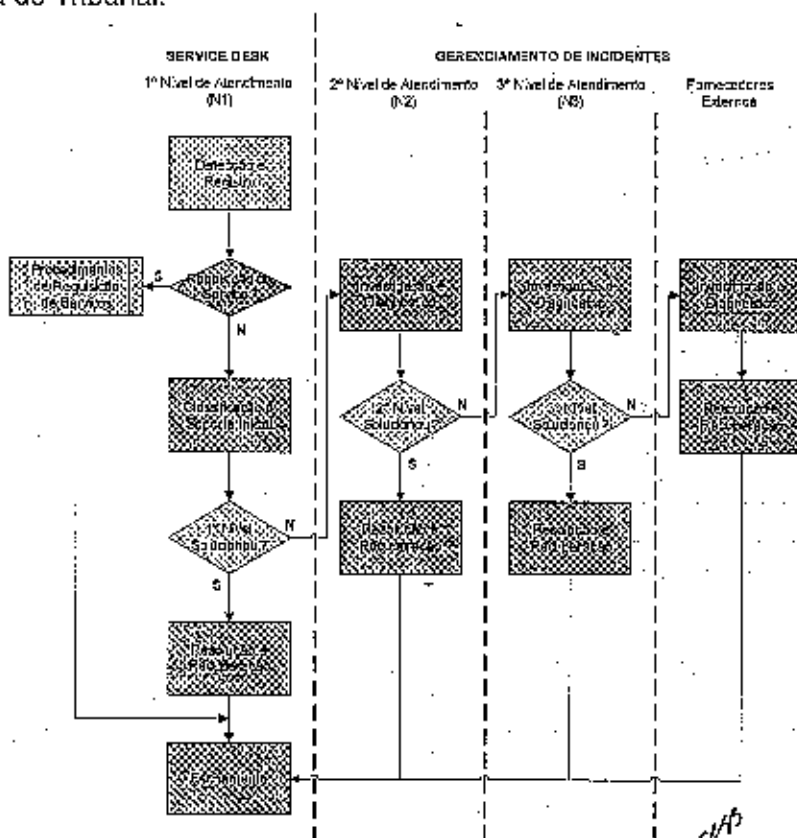
A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, desenhar todo o processo de gerenciamento de incidentes, de acordo com as recomendações do ITIL, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

- Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos;
- Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;

4.1. Escalada de Incidentes:

Visando assegurar a correta alocação de recursos e priorização dos incidentes, a CONTRATADA deverá implementar e documentar uma sistemática de escalada (funcional e hierárquica) no processo de gerenciamento de incidentes, conforme figura abaixo. Essa sistemática deverá considerar os critérios de escalada baseados nos níveis de serviços, impacto ou prioridade de cada incidente para o TJCE. O processo de construção dessa sistemática deverá ser realizado em conjunto com a equipe técnica do Tribunal.



4.1.1. Estrutura de Escalada de Incidentes:

Visando garantir o progresso e a correta alocação de recursos no processo de escalada de incidentes, a CONTRATADA deverá estruturar equipes para correto atendimento dos serviços tratados neste projeto:

4.1.1.1. Atendimentos de 2º Nível:

Nos casos em que a Central de Serviços não for capaz de resolver o Incidente ou Requisição de Serviço de forma remota, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento presencial alocada nos pólos, de responsabilidade da CONTRATADA, cujas principais atividades serão:

- a) Fornecer suporte presencial e remoto a estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, webcams entre outros periféricos que venha a ser utilizados nas atividades do Poder Judiciário;
- b) Configurar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pelo TJCE;
- c) Fornecer suporte presencial e remoto aos sistemas corporativos utilizados pelo Poder Judiciário;
- d) Fornecer suporte presencial e remoto a softwares básicos, tais como BOffice, MSOffice, Antivirus, dentre outros;
- e) Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do TJCE;
- f) Realizar a manutenção do parque de computadores do TJCE, sem garantia, conforme condições estabelecidas no Anexo O.

Em virtude de um maior número de ocorrências provenientes de algumas unidades do Poder Judiciário, a CONTRATADA deverá distribuir pontos de atendimento presencial nas unidades do Poder Judiciário, listadas no quadro abaixo, onde indicamos as quantidades aproximadas de estações de trabalho e usuários para efeito de cálculo estimativo de quantitativo de técnicos a serem alocados.

LOCALIDADE (Pólos de Suporte)	USUÁRIOS	ESTAÇÕES
TJ – Sede	1468	878
TJ – Fórum	2020	1781
Comarca de Juazeiro do Norte	64	42
Comarca de Sobral	75	53
Comarca de Tauá	28	22
Comarca de Quixeramobim	13	14
Comarca de Iguatu	32	22

Os atendimentos presenciais nas Comarcas do interior do Estado, onde não existirem os pólos de atendimento, serão realizados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE. Todas as despesas de deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras diretas ou indiretas deverão estar inclusas nos valores propostos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças de software da Central de Atendimento para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o

193

recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, através desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos.

A CONTRATADA deverá prestar serviços de coordenação do atendimento de 2º nível em campo, nas instalações do Tribunal de Justiça (que será responsável pela gestão dos pólos do interior) e do Fórum Clovis Bevilacqua. Esta coordenação é responsável pela gestão de toda a equipe que for envolvida no atendimento aos chamados, incluindo a priorização de chamados, escalas de atendimento, processos operacionais de deslocamento a outras localidades, e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável.

Deverão ser disponibilizadas licenças do software da central de atendimento que permita uma visão gerencial de todos os chamados em andamento com a equipe, permitindo visão dos níveis de serviços, tempos de atendimento, dentre outros.

Os chamados presenciais, estarão sujeitos ao regime de atendimento de segunda a sexta-feira no período das 8:00 às 18:00hs. Chamados que não puderam ser solucionados fora desse período, deverão aguardar o atendimento presencial no próximo dia útil.

Durante os finais de semana, deverá ser disponibilizado atendimento ao plantão judiciário, que poderá ser prestado através dos serviços de operação 8x7 do ambiente da infra-estrutura.

Para fins de aferição dos níveis de serviço e dimensionamento das equipes dos pólos, deverão ser observados os seguintes parâmetros:

Pólo	Qtd. De Chamados Dia	Prazos de Atendimento e Solução (Em horas úteis)
Tribunal de Justiça	20	Atendimento em 1 hora e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Fórum Clovis Bevilacqua	35	Atendimento em 1 hora e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Juazeiro do Norte	2	Atendimento em 2 horas e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Sobral	2	Atendimento em 2 horas e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Tauá	2	Atendimento em 2 horas e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Quixeramobim	2	Atendimento em 2 horas e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado
Iguatu	2	Atendimento em 2 horas e solução em 6 horas a contar da abertura do chamado

Localidades atendidas através dos pólos – RMF	5	Atendimento em 4 horas e solução em 8 horas a contar da abertura do chamado
Localidades atendidas através dos pólos – Interior do Estado	5	Atendimento em 8 horas e solução em 16 horas a contar da abertura do chamado

Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande troca de equipamentos, o CONTRATANTE poderá disponibilizar componentes para reposição durante o atendimento. Caso este componente não seja disponibilizado, e seja necessário apoio de fornecedores externos, não será contabilizado como responsabilidade da CONTRATADA o tempo de solução.

Para os equipamentos listados no ANEXO O a CONTRATADA deverá efetuar o reparo obedecendo os tempos de solução especificados no referido anexo.

4.1.1.2. Atendimento de 3º Nível Área de Gestão de infra-estrutura

A área de gestão de infra-estrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos do TJCE, tais como, servidores, serviços de rede, web, correio eletrônico, etc.

Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas no TJCE. Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:

- Condução e resolução de incidentes e requisições de serviço relacionadas à infra-estrutura de Datacenter do TJCE;
- Monitoramento e análise das informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
- Investigação e diagnóstico de incidentes registrados, incluindo resolução dos mesmos, sempre que possível;
- Detecção dos possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- Resolução de incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI;

No capítulo específico da Gestão da Infra-estrutura serão detalhados os níveis de serviços para resolução de incidentes envolvendo esta área.

4.1.1.3. Atendimento de 3º Nível Área de Sistemas

Nos casos em que a Central de Atendimento e o Suporte de 2º Nível não for capaz de resolver o incidente ou requisição de serviço relacionados a sistemas corporativos

desenvolvidos pelo próprio TJCE, estes, deverão ser escalados para uma equipe de especialistas ou desenvolvedores do próprio TJCE.

4.1.1.4. Atendimento de 3º Nível Entidades externas

A CONTRATADA deverá proceder com solicitações de abertura dos chamados junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção que a CONTRATANTE mantém contratos ativos, através da **Central de Serviços**. Caberá à CONTRATADA realizar a administração dos chamados abertos junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção, incluindo o controle dos níveis de serviços estabelecidos entre a CONTRATANTE e seus fornecedores.

4.1.2. Priorização de Incidentes Críticos:

Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com o TJCE deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegure:

- a) A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;
- b) O envolvimento da equipe de TI do TJCE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;
- c) A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;
- d) O cumprimento de níveis de serviços definidos;

4.1.3. Requisição de serviço:

Atividade pertencente também ao escopo do Gerenciamento de Incidentes e que corresponde à um incidente que não representa uma falha no serviço de Infra-Estrutura, mas solicitações que visam a utilização de um serviço de TI ou que alteram o ambiente objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: Alteração de senhas, Atualização de sistemas, Instalação e configuração de Aplicativos, Solicitação Informação/Aviso/Documentação.

As requisições de serviço são caracterizadas pelo fato de serem alterações comuns e simples, como também, pelo fato da alteração já possuir procedimentos definidos e com baixíssimo grau de risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

4.1.4. Integração com Gerenciamento de Problemas:

O processo de gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de problemas em uma organização. Incidentes são causados por problemas ou erros conhecidos, que devem ser resolvidos para evitar que esses se tornem recorrentes. Visando assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os problemas sejam devidamente registrados e reportados para o TJCE.

CA

4.2. Sistema da Gerencia de Incidentes

A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de incidentes aderente ao ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Registro de incidentes / requisições de serviço pelo usuário final nas modalidades via internet, chat ou e-mail formatado;
- Registro de incidentes / requisições de serviço pelo operador de primeiro nível, atendendo o usuário por meio de telefone, chat ou presencialmente;
- Registro automático de incidentes oriundos de soluções de gerenciamento de falhas de rede;
- Geração e tratamento de identificadores únicos para cada incidentes / requisições de serviço;
- Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
- Permitir a configuração da tela de atendimento de incidentes para criação de novos atributos;
- Registro de critérios de prioridades de incidentes e tratamento de urgência;
- Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o incidente;
- Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para segundo e terceiros níveis de atendimento;
- Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de incidentes com base nas informações registradas;
- Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- Permitir vínculo do incidente com os problemas definidos em sua consequência;
- Retornar o incidente para o operador de primeiro nível visando o seu encerramento ao final do fluxo de trabalho;
- Permitir configuração de encerramento automático de incidentes oriundos de soluções de gerenciamento de redes após o evento de restauração do serviço de rede antes interrompido;
- Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os incidentes;
- Acesso via internet para usuário consultar posicionamento de seus incidentes abertos;

5. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, desenhar todo o processo de gerenciamento de problemas, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

- Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;

Visando garantir a melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário final, a CONTRATADA em conjunto com o TJCE deverá instaurar um processo de gerenciamento de problemas. Caberá ao TJCE aprovar, priorizar e fiscalizar o tratamento dos problemas identificados pela Central de Serviços e pela equipe de Gerenciamento de Incidentes. Assim como no processo de gerenciamento de incidentes, o TJCE poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento dos mesmos.

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente ao TJCE relatórios analíticos e/ou sintéticos contendo todos os registros de problemas abertos, propondo ações pontuais de melhoria, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos, que promovam a elevação dos níveis de performance, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TI do TJCE.

Além do desenvolvimento do processo de Gerenciamento de Problemas, a CONTRATADA deverá manter uma estrutura de atendimento de terceiro nível preparada para realizar a análise de problemas, identificação de causas raiz e implantação de melhorias, quando solicitado pelo TJCE. Este atendimento normalmente será prestado pela Gerência de Infra-Estrutura, caso necessário, poderão ser alocados recursos adicionais da CONTRATADA, que deverá propor um Banco de Horas de Especialistas Técnicos, a ser alocado pelo TJCE de acordo com os critérios definidos no processo de gerenciamento de problemas.

Embora, nos casos de solicitações de atendimento via Banco de Horas, os recursos técnicos não estejam necessariamente presentes nas dependências do TJCE para a realização da análise do problema, a CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento *on-site* em suas instalações em Fortaleza (Ce), sendo que, todo atendimento que envolva intervenção no ambiente, tais como modificações de configurações existentes, instalação de novos serviços e realização de testes, deverão ser realizado, obrigatoriamente, nas dependências e com prévia autorização do TJCE, através da gerência de mudanças.

5.1. Objetivos do Gerenciamento de Problemas:

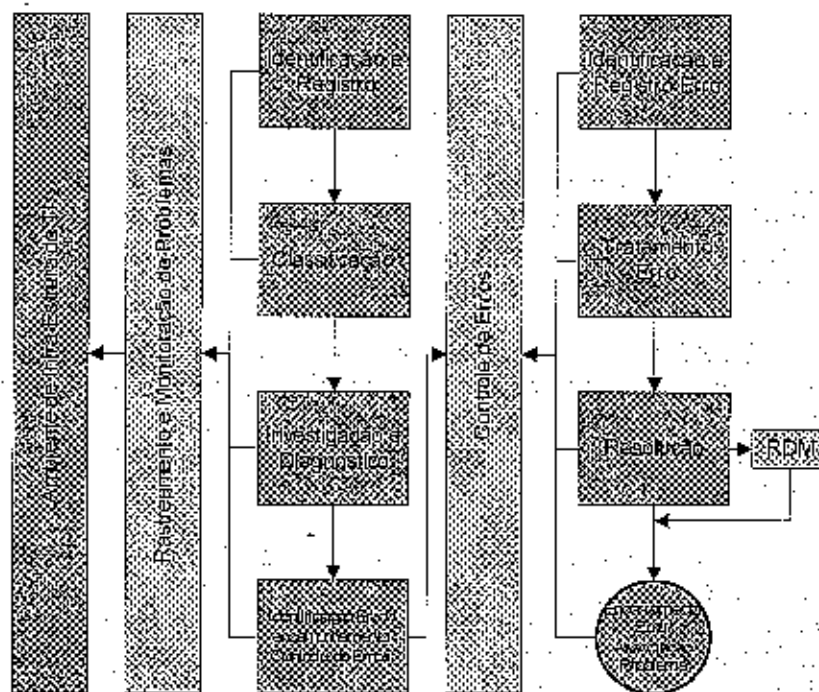
- Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infra-
49

estrutura de TI do TJCE;

- Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infra-estrutura ;
- Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação;
- Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes;
- Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer;
- Reduzir o quantitativo de incidentes.

5.2. Processo de Atendimento de Problemas:

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de problemas, conforme o descritivo das atividades a seguir:



5.2.1. Resposta a Resolução de Problemas:

O controle de problemas é iniciado através da abertura de uma OS para registro de problema, estando esta sujeita a análise do Gerente de Problemas da CONTRATADA. Toda a solicitação de tratamento de problemas que gere um esforço de implementação superior aos recursos contratados, deverá ser formalmente justificada pela CONTRATADA ficando sujeita a negociação entre as partes quando este for o caso.

** As solicitações que envolvam a análise de problemas, deverão sempre ocorrer através de Ordem de Serviço (OS), visando o atendimento reativo ou pró-ativo à problemas, como também, para endereçamento de melhorias no ambiente. Será a Ordem de Serviço o instrumento de utilização de recursos de infra-estrutura ou para alocação recursos do banco de horas de especialistas.*

5.2.2. Identificação/Registro/Classificação do Problema:

Por definição um problema é a causa ainda não diagnosticada de um ou mais incidentes. Na ocorrência de incidentes para os quais não exista solução na base de dados de erros conhecidos, a gerencia de problemas deverá ser informada.

Um problema será identificado sempre como uma resposta à uma análise pró-ativa realizada pela CONTRATADA, ou quando não for identificada uma solução de contorno para incidentes registrada no Gerenciamento de Incidentes.

Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado e acompanhado pelo Gerente de Problemas. A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, para o TJCE relatório que detalhem todos os problemas registrados no período, cabendo ao TJCE definir de quem será a responsabilidade de solucionar o mesmo, utilizando recursos vinculados a Gerência de Infra-Estrutura ou do banco de horas disponibilizado pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá, no entanto, informar imediatamente ao TJCE os casos de problemas identificados que mereçam uma atenção imediata.

Uma vez que o evento é registrado, esse deverá ser devidamente classificado, considerando o impacto para o ambiente do TJCE, de acordo com nível de serviço acordado, ou seja, serviço de TI impactado e/ou tecnologia utilizada.

5.2.3. Investigação e Diagnóstico:

Durante essa etapa deverá ser realizado o entendimento do que está ocasionando o problema, ou no caso, a identificação da "causa raiz" para em seguida encaminhar o "Erro Conhecido" para o Controle de Erros.

5.2.4. Controle de Erros:

Após a fase a identificação do "Erro Conhecido" pelo Controle de Problemas, o Controle de Erro assumirá a responsabilidade de tratar o "Erro Conhecido" realizando a sua avaliação, resolução, geração de soluções de contorno, avaliação da necessidade de Requisição de Mudança (RDM), registro e resolução do Erro. Qualquer solução de contorno identificada nesse momento deverá ser considerada e documentada na base de conhecimento/erros conhecidos, com o intuito de atender aos níveis de serviço acordados.

5.2.5. Requisição de Mudança e Encerramento:

Quando a documentação da solução de contorno estiver completa, a equipe deverá proceder com o encerramento do problema, que deverá gerar uma requisição de mudança (RDM) para o TJCE, podendo este optar ou não pela sua implantação, baseando-se nos critérios de aprovação definidos pelo Comitê de Mudanças.

A CONTRATADA caberá a atividade de envio de requisições de mudança - RDM ao TJCE, e, nos casos de aprovação, proceder com o encaminhamento da solicitação para o processo de Gerenciamento de Mudança.

Dada a severidade de alguns problemas, o TJCE e a CONTRATADA poderão já deixar pré-aprovados alguns tipos de atendimento com base no nível de impacto que os problemas possam gerar. O estabelecimento de critérios de aprovação automático de tratamento de problemas deverá ser contemplado durante a implantação da estrutura.

5.2.6. Atendimento Proativo:

As atividades pró-ativas do processo de gerenciamento de problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados. Dentre as principais atividades podemos listar:

- Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;
- Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico;
- Necessidade de capacitação de usuários;
- Documentação de procedimentos e "Como fazer" (HOW-TO's).

As atividades pró-ativas deverão ser conduzidas pelo Gerente de Problemas utilizando recursos vinculados a Gerência de Infra-Estrutura ou do banco de horas disponibilizado pela CONTRATADA. A utilização do Banco de Horas para a realização de análises pró-ativas de Problemas deverá ser previamente aprovada pelo TJCE. A CONTRATADA deverá trazer as propostas de ações que melhorem a qualidade dos níveis de serviço de TI do TJCE. Cada proposta deverá trazer a solução ideal para o ambiente, bem como as justificativas técnicas e esforços (numero de horas e prazos) necessários para a implantação das mudanças.

5.3. Tratamento de Problemas Críticos:

Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o processo de implantação um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o correto endereçamento do mesmo, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente do TJCE.

5.4. Sistema da Gerencia de Problemas

A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de problemas aderente ao ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Registro de informações de problemas a partir de incidentes registrados no primeiro nível mantendo o vínculo entre eles;
- Registro de informações de problemas identificados por equipe de segundo ou terceiro níveis;
- Geração e tratamento de identificadores únicos para cada problema;
- Manutenção das datas e histórico da evolução de problemas;
- Permitir a configuração da tela de registro de problemas e erros para criação de novos atributos;
- Registro de causas raiz, diagnósticos, soluções de contorno e estrutural;

- Registro e tratamento de critérios de prioridades de problemas;
- Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o problema;
- Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para terceiro nível ou solicitação de mudança e liberação;
- Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de problemas com base nas informações registradas;
- Registro de encerramento do problema mediante cumprimento de check list de obtenção da solução definitiva e/ou solicitação de mudança concluída;
- Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os problemas.

slp

6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA/LIBERAÇÃO

A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, desenhar todo o processo de gerenciamento de mudanças e liberação, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

- Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;

Partindo da premissa de que, uma mudança normalmente surge como resposta para um determinado problema ou como forma proativa de trazer maiores benefícios para a área da TI, entendemos que, a implantação de um processo de Gerenciamento de Mudança visa prover métodos de padronização que garantam a forma mais eficiente de se executar uma mudança minimizando ao máximo os seus impactos para o ambiente do TJCE

O processo de Gerenciamento de Liberação, por sua vez, deverá prover meios para controlar liberações de *hardware e software* para o ambiente de produção do TJCE, de forma a evitar resultados inconsistentes de processamento, inoperância e / ou perda de estabilidade da infra-estrutura .

Ambos os processos, definem por si mesmos, sistemáticas para o planejamento e controle de mudanças e liberações no ambiente de produção, e deverão ser implantados pela CONTRATADA estabelecendo um forte relacionamento destes com os processos de Gerenciamento de Problemas e com as áreas de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas.

6.1. Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação:

Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA através do processo de Gerenciamento de Mudança/Liberação previstos no ITIL:

- Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TI
- Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software;
- Gerenciar o armazenamento seguro e controlado para os itens de software

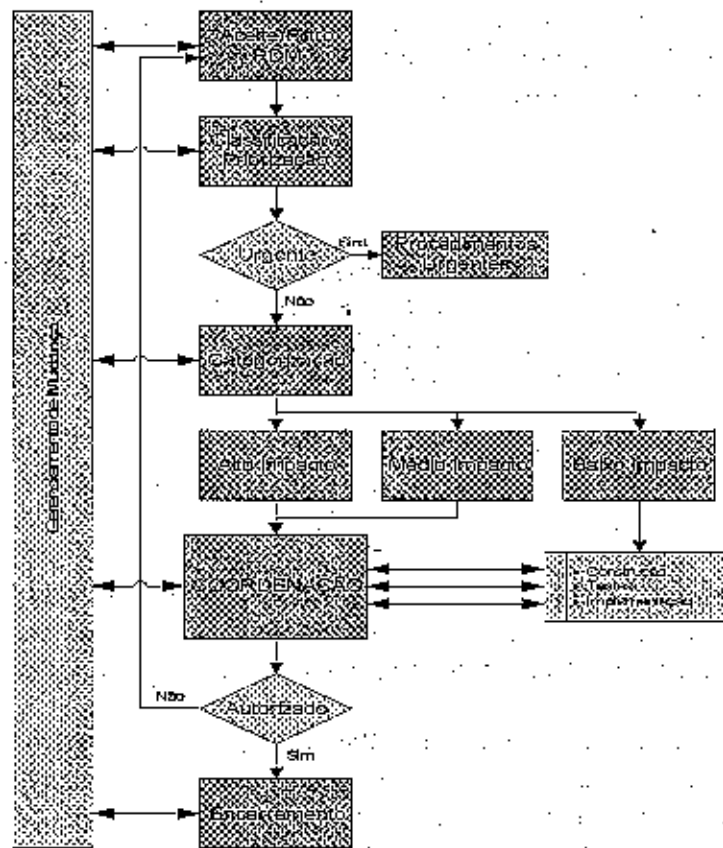
em bibliotecas específicas (Definitive Software Library – DSL), cabendo ao TJCE o fornecimento de tal estrutura física;

■ Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.

■ Estão excluídas do escopo dessa gerência as atividades de manutenção/assistência técnica em hardware, bem como qualquer implantação de mudanças no ambiente do TJCE.

6.2. Processo de Gerenciamento de Mudanças:

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de Mudanças, considerando as seguintes atividades:



6.2.1. Registro de uma Requisição de Mudança (RDM):

O Registro de uma RDM se fará sempre que houver necessidade de alteração para:

- Hardware
- Software
- Equipamentos e Sistemas de Comunicação
- Sistemas de Produção
- Documentações relacionadas a processos ou procedimentos relacionados a suporte, desenvolvimento e execução dos sistemas de produção

* Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido promovida pelo Gerenciamento de

Problemas, o número da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM

6.2.2. Filtro/Aceite de uma RDM:

Toda requisição de Mudança será submetida a uma análise e aprovação do TJCE, para a sua aprovação, a RDM deverá atender as seguintes condições:

- Se a Mudança visa atender uma necessidade real do TJCE
- Qual o impacto da Mudança
- O Custo/Benefício da Mudança

6.2.3. Classificação:

Corresponde às atividades de classificação da RDM, conforme a necessidade de urgência daquela mudança para o TJCE, possibilitando nesse caso, a aplicação de procedimentos urgentes/imediatos ou se a RDM deverá ser analisada por um Comitê de Controle de Mudança (CCM) composto por membros designados pelo TJCE e pela CONTRATADA.

6.2.4. Categorização

Todas as RDMs que não foram classificadas como URGENTES/Imediatas, deverão, obrigatoriamente, ser categorizadas pelo Gerente de Mudança da CONTRATADA, obedecendo às condições de classificação descritas abaixo, bem como as condições de categorização conforme definição do TJCE:

- **Baixo Impacto:** Quando uma mudança for justificável e recomendável, contudo com um baixo nível de impacto aos serviços de TI podendo ser aprovada e coordenada pela CONTRATADA.
- **Médio Impacto:** Toda mudança que possui impacto mais significativo para os serviços de TI, devendo ser analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de Mudança (CCM), composta por membros da contratada e do TJCE.
- **Alto Impacto:** Mudança cujo impacto para os serviços de TI é extremamente alto, atingindo a vários usuários, devendo ser obrigatoriamente analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de Mudança (CCM) composta por membros da CONTRATADA e do TJCE.

6.2.5. Coordenação:

Após a fase de categorização, a CONTRATADA deverá, em conjunto com o Comitê de Controle de Mudança (CCM) quando necessário, executar a coordenação das atividades de Construção, Testes e Implantação da referida Mudança observando e registrando os seguintes critérios:

- Desempenho
- Segurança
- Disponibilidade
- Funcionalidade
- Plano de Retorno

6.3. Processo de Gerenciamento de Liberação:

O processo de Gerência de Liberação se inicia com o planejamento da liberação e termina com a instalação do hardware ou software, de forma bem documentada, e com o menor impacto possível nas atividades rotineiras da empresa.

6.3.1. Elaboração de Políticas e Planos de Liberações:

A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:

- Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;
- Definição da forma de liberações emergenciais;
- Definição dos níveis de controle e que áreas da infra-estrutura estarão sobre controle do processo;
- Definição das convenções de nome das liberações;
- Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;
- Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação;
- Definição dos recursos necessários para a liberação;
- Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno;
- Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade;
- Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.

6.3.2. Distribuição e Instalação:

Para a liberação de software aplicativo de negócios, estas atividades serão desenvolvidas pela equipe de interna do TJCE, no processo de desenvolvimento e evolução de sistemas, obedecendo às definições e padrões estabelecidos pelo Gerenciamento de Mudanças;

Para a liberação de software básico, de apoio, utilitários e afins, serão utilizados softwares homologados e disponibilizados pelo TJCE, devendo a distribuição, o controle de versões e inventário de softwares serem realizados por meio de ferramenta do próprio tribunal, através da equipe de Gerência da Infra-Estrutura;

Caberá ao TJCE, através dos fornecedores do software de inventário e distribuição de Hardware e Software, realizar a capacitação inicial, durante o processo de implantação, de um profissional da CONTRATADA que deverá replicar a capacitação para toda a equipe a ser alocada na prestação dos serviços, para sua efetiva utilização.

6.3.3. Plano de Recuperação

Criação de planos de retorno objetivando atingir a situação original dos itens afetados pela implantação da liberação, através documentação e ações necessárias para o restabelecimento dos serviços de TI de forma parcial ou total.

Um procedimento de recuperação de uma Liberação deverá ser definido pela Gerência de Mudança, contemplando o retorno da referida mudança para o Status ou condição original identificado pelo ponto anterior à Liberação, que poderá ser Completa ou do Tipo Delta.

[Handwritten signature]

6.4. Premissas:

A instauração de um Gerenciamento de Mudanças/Liberação estará associada a algumas condições que deverão ser implantadas pelo TJCE, com assessoria da CONTRATADA:

- v) Divisão entre ambiente de Produção e de Homologação
- vi) Controle de Acesso ao ambiente Produtivo
- vii) Definição de Papeis e Responsabilidades de forma clara e objetiva
- viii) Definição do Processo Formal de passagem de alterações de sistema para produção

6.5. Sistema de Gerencia de Mudanças e Liberação

A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de mudança e liberação aderente ao ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Registro de Requisições de Mudança (RDM) a partir de problemas registrados mantendo o vínculo entre eles;
- Registro de requisições de mudanças identificadas por equipe de gerenciamento de mudanças;
- Registro de solicitações de liberação a partir de requisições de mudança mantendo o vínculo entre eles;
- Geração e tratamento de identificadores únicos para cada de requisição de mudança ou de liberação;
- Manutenção das datas e histórico da evolução de requisição de mudança e de liberação;
- Permitir a configuração da tela de registro de requisição de mudança ou de liberação para criação de novos atributos;
- Registro e tratamento de critérios de prioridades de requisição de mudança e liberações;
- Permitir o vínculo de arquivos externos à requisição de mudança, tais como planilhas eletrônicas, documentos de editor de texto, imagens e outros;
- Registro de listas de verificação vinculadas à requisição de mudança, tanto para orientar a mudança ou liberação, como para o respectivo fallback;
- Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de requisição de mudança e liberação para equipe técnica de execução;
- Permitir escalonamento para aprovação da mudança ou da liberação
- Registro de conclusão da requisição de mudança e retorno para fechamento de problemas quando necessário;
- Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre as mudanças e liberações;

7. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

É o processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TI, englobando suas especificações físicas e funcionais, viabilizando o controle desses itens e fornecendo apoio para os processos de gerenciamento de serviços instaurados e para as áreas de negócio do TJCE.

A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, desenhar todo o processo de gerenciamento de configuração, definindo processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

- Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;

Caberá a CONTRATADA, além de realizar o desenho do processo, a gestão da solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração), disponibilizando o hardware e o software necessários.

A solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração) fornecida deverá:

- Ser integrável a soluções de inventário de hardware e software de terceiros, através de importação de dados em formato XML ou CSV, OU
- Possuir solução própria de inventário de hardware e software, fornecida conjuntamente com a solução de CMDB, caso não seja suportada a integração acima

Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardware e software seja modificado.

As ferramentas de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração) proverão interface via Web Services (XML) para integração com a solução de sistema da Central de Atendimento e demais gerências ITIL solicitadas neste Edital.

7.1. Objetivos do Gerenciamento de Configuração

O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infra-estrutura de TI e tem como principais objetivos:

- a) Exercer maior controle sobre os ativos de TI – itens de configuração (IC);
- b) Prover informações corretas sobre os componentes de TI para outros processos;
- c) Criar e manter uma base de dados de ativos de TI – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

7.2. Requisitos da Solução de Gerenciamento de Configuração:

A ferramenta de Gerenciamento de Configuração, fornecida e controlada pela CONTRATADA, possuirá as seguintes funcionalidades.

- Permitir a criação de um modelo lógico e relacional da infraestrutura de TI e dos serviços associados a esta infraestrutura, através da identificação, controle, manutenção, relacionamento e auditoria das versões dos ICs existentes;
- Permitir a criação, inserção e relacionamento de dados no BDGC, mantendo-os atualizados por meio das integrações de troca de dados com a(s) aplicação(ões) de inventário;
- Permitir a implantação, registro, armazenamento, categorização e gerenciamento dos ICs do TJCE, assim como de seus atributos e outros customizáveis dos ICs, bem como o armazenamento do histórico das alterações das informações relevantes;
- Permitir a implantação de padrões de denominações convencionadas (rotulações) físicas e lógicas definidas pela CONTRATADA, em conjunto com o TJCE, para os nomes de identificação dos ICs de forma que o nome de identificação possa conter caracteres alfanuméricos e ter um nome único e sistemático;
- Permitir a inserção e criação de relacionamentos manuais entre os itens de configuração de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamentos físicos ou lógicos;
- Possuir recursos que viabilizem o restabelecimento manual do(s) relacionamento(s) de parentesco (pai-filho) quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados;
- Possuir recursos que forneçam o acesso seguro, controlado e auditado ao BDGC de forma a possibilitar a navegação, modificação e extração de informações das atividades;
- Permitir a execução de pesquisas, relatórios, auditorias e coletas de informações parametrizadas e dependentes de horários, datas, dias da semana ou mês, frequência e dependência de outros eventos;
- Possuir interface gráfica baseada no Windows, compatível com o Microsoft Windows XP e Vista, permitindo a execução das operações acima relacionadas

7.3. Ativos Computacionais – (Principais ICs):

Os ativos computacionais que serão objeto da gerência de configuração, e que são suportados pela ferramenta disponibilizada pelo TJCE são:

i. Componentes de hardware;

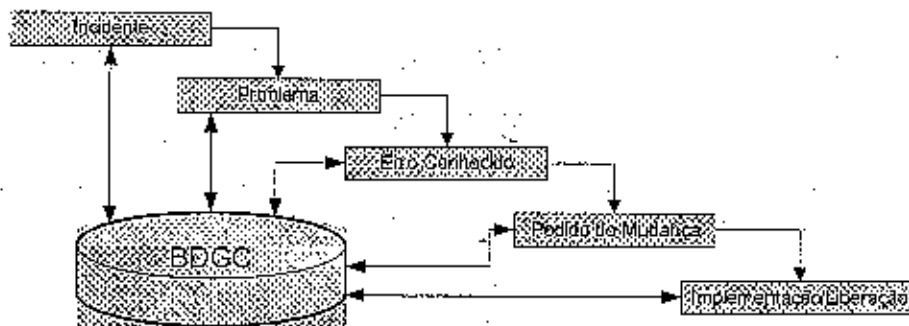
- Microcomputadores Servidores
- Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network
- Estações de Trabalho
- Impressoras e Servidores de Impressão
- Ativos de Rede e de Segurança da Informação
- Outros Itens Gerenciáveis

ii. Componentes de software:

- 1.Sistemas Operacionais
- 2.Gerenciadores de Banco de Dados
- 3.Gerenciadores de Transações
- 4.Gerenciadores de Mensagens
- 5.Servidores de Aplicação
- 6.Servidores de Protocolo de Comunicação
- 7.Sistemas Corporativos
- 8.Licenças de uso de software

7.4. Relacionamento com Outros Processos:

Um dos principais objetivos a serem atingidos pelo processo de Gerenciamento de Configuração será permitir o controle de informações que serão utilizadas como subsídios na execução dos demais processos implantados.



7.5. Sistema da Gerencia de Configuração

A CONTRATADA deverá integrar o sistema de BDGC com o sistema da Central de Serviços de forma a prover:

- a)Vinculação dos itens de configuração a contratos de manutenção ou garantia, permitindo assim à Central de Serviços realizar o escalamento correto dos chamados envolvendo esses ativos, se necessário.
- b)Identificação dos itens de configuração pelo software da Central de Serviços, para tratamento dos chamados abertos que envolvam esses itens de configuração.
- c)Permitir estatísticas de chamados por itens de configuração.

8. GERENCIAMENTO DA INFRA-ESTRUTURA

Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infra-estrutura de TI do TJCE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de gerenciamento / operação dos serviços corporativos do TJCE.

A alocação dos recursos para o Gerenciamento da infra-estrutura deverá ser contabilizada através da utilização de Unidades de Serviço – US exigências descritos neste Anexo.

8.1. Objetivos do Gerenciamento de Infra-estrutura :

■ Implantar e manter as políticas, padrões e procedimentos de gerenciamento e operação da infra-estrutura de TI, tais como:

1. Atualização de software;
2. Realização de Backup e restore;
3. Distribuição de vacinas / atualização de antivírus;
4. Definição e implantação de Políticas de grupo;
5. Controle de acesso.

■ Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas

■ Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;

■ Implantar as mudanças na infra-estrutura de TI;

■ Monitorar os serviços de TI e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:

- Verificação de logs / registros;
- Realização de testes de verificação;
- Verificação do status dos serviços;
- Análise de utilização dos recursos de TI.

■ Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

8.2. Escopo do Gerenciamento da infra-estrutura :

A CONTRATADA, em conjunto com equipe interna do TJCE deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infra-estrutura de serviços de TI do TJCE, incluindo:

- Serviços em redes TCP/IP;
- Serviços em equipamentos de conectividade;
- Serviços em equipamentos servidores de redes, infra-estrutura e banco de dados, seus periféricos;

- Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
- Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Linux, principalmente as distribuições SuSe e Red Hat;
- Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Unix IBM AIX;
- Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
- Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
- Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- Serviços em sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
- Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
- Serviços em sistemas servidores Microsoft;
- Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, ips, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
- Serviços de Atualizações automáticas de Sistemas Operacionais Cliente e Servidor;
- Serviços de gestão da infra-estrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
- Serviços de Gerenciamento de Logs dos Ativos de infra-estrutura;
- Apoio técnico para Testes e Homologação de Soluções;
- Atividades de resolução em 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infra-estrutura de TI do TJCE;
- Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infra-estrutura que se encontram sob contrato de garantia vigente com terceiros;

São considerados Ativos de infra-estrutura:

- Equipamentos Servidores;
- Servidores em Lâmina e Chassis;
- Storages;
- Bibliotecas de Backup;
- Switches de LAN e SAN;
- Roteadores;
- Access Points e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;
- Sistemas Operacionais Servidores padrões Microsoft, Linux e Unix-AIX;
- Servidores de Correio Eletrônico e Comunicações Unificadas;
- Sistemas Anti-Vírus;
- Serviços Anti-Spam e de proteção contra Malwares;
- Servidores Microsoft;
- Servidores de Mensagens Instantâneas;
- Servidores Multimídias;
- Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
- Servidores de Aplicação;
- Sistemas Gerenciadores de Rede;
- Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais;
- Sistemas Virtualizados;
- Servidores de Gerenciamento Remoto;
- Demais Sistemas de competência deste Grupo;

O TJCE possui atualmente a seguinte infra-estrutura :

ATIVO DE infra-estrutura	QTD
Equipamentos Servidores	60
Storages	02
Bibliotecas de Backup;	01
Switches de LAN e SAN	296
Roteadores	03
Access Points e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11	05
Sistemas Operacionais Servidores padrões Linux e Unix	20
Servidores de Correio Eletrônico	4
Sistemas Anti-Vírus	2
Serviços Anti-Spam e de proteção contra <i>Malwares</i>	2
Sistemas Operacionais Servidores padrões Windows	40
Servidores de Mensagens Instantâneas	1
Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD)	4
Servidores de Aplicação	20
Sistemas Gerenciadores de Rede	2
Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais	2
Sistemas Virtualizados	10
Servidores de Gerenciamento Remoto	2

A tabela acima é meramente orientativa, já que a infra-estrutura de TI do TJCE sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados.

Para melhor conhecimento do ambiente do TJCE, englobando os equipamentos de rede e produtos instalados, a proponente deverá realizar uma vistoria ao ambiente do TJCE para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração das propostas técnicas e comerciais.

A equipe responsável pelo atendimento do processo de gerenciamento de infra-estrutura deverá ser construída por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes no TJCE. Em razão disso, o Processo de Gerenciamento de Incidentes, que prevê as atividades de investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de incidentes será, normalmente, executado pelos membros da equipe de Gerenciamento de infra-estrutura. O mesmo é válido para o processo de Gerenciamento de Problemas, sem impedimento da alocação de equipe externa da CONTRATADA, sob demanda, e a critério do TJCE, para apoio/condução da resolução dos incidentes/problemas.

Todas as atividades do Gerenciamento de Infra-Estrutura deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infra-Estrutura designado recursos técnicos, realizando o acompanhando e avaliação do resultado dos serviços relacionados com o Ambiente de TI do TJCE.

O TJCE cederá as estações de trabalho e softwares básicos (Sistema Operacional, Br.Office, Correio Eletrônico, Antivírus), além de mobiliário e instalações para a equipe a ser alocada na prestação dos serviços de gerenciamento da infra-estrutura.

A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças de software da Central de Atendimento para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, através desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos

Deverão ser disponibilizadas licenças do software da central de atendimento que permita uma visão gerencial de todos os chamados em andamento com a equipe, permitindo visão dos níveis de serviços, tempos de atendimento, dentre outros. Essas licenças deverão estar disponíveis para o serviço de gestão do suporte e operação da infra-estrutura.

8.3. Corpo Técnico Operacional

A CONTRATADA deverá apresentar currículo e dimensionamento da equipe técnica a ser alocada, para aprovação prévia por parte do TJCE.

A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TJCE venha solicitar;

Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica da equipe alocada na prestação dos serviços, garantindo uma carga horária anual mínima de capacitação tecnológica de 24 (vinte e quatro) horas para os serviços de operação e de 32 (trinta e duas) horas para os demais serviços;

Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no ANEXO D – Qualificação dos Profissionais, a ser comprovado e autorizado pelo CONTRATANTE no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TJCE

8.3.1. Acordo de Nível de Serviço – Incidentes envolvendo a infra-estrutura de Rede e Servidores

A CONTRATADA deverá cumprir Acordo de Nível de Serviço (ANS), sob pena de multas, conforme tabela abaixo. O acordo de nível de serviço abaixo deverá constar na proposta a ser apresentada.

Descrição dos Indicadores:

- i. Disponibilidade: Tempo de disponibilidade da solução dentro da janela de execução prevista, que será 8x5x365, exceto para casos de produção parada e condição p/ operação/ negócio, que será 24x7x365;
- ii. Tempo de atendimento: Tempo entre o acionamento do prestador de serviços e o início das atividades demandadas;

Descrição das Categorias de Serviço:

- i. **Incidente**: Todo e qualquer evento que não faz parte da operação normal de um serviço e que cause ou venha causar uma interrupção, ou redução da qualidade de serviço

a. Produção Parada: Incidente que torna um ou mais serviço(s) indisponível(eis) inviabilizando as operações ou sem desempenhar seu papel previsto

b. Produção Impactada: Incidente que torna um ou mais serviço(s) degradado(s), mas em funcionamento, permitindo a operação do negócio

ii. **Requisição de serviço:** Solicitações que demandem alterações no ambiente objetivadas a atender uma nova realidade ou necessidade da operação ou negócio;

a. **Mudança/ Melhorias no Ambiente:** Referem-se às requisições de serviço que venham ser realizadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados, bem como implantação de mudanças rotineiras do ambiente

b. **Condição p/ operação/ negócio:** Referem-se às requisições de serviço que se não implantadas inviabilizam ou podem vir a inviabilizar a operação ou negócio

Caso a requisição de serviço impacte o ambiente de produção do CONTRATANTE, esta será realizada em horários fora do expediente normal, a ser definido no RDM.

Nível do Serviço Acordado:

Incidentes		
Indicador	Categoria de Serviço	Nível de Serviço
Tempo de atendimento	Produção Parada	2ª a 6ª – 8:00-18:00 – 1 hora corrida Demais – 4 horas corridas
	Produção Impactada	4 horas úteis
Requisição de serviços		
Tempo de atendimento	Mudança/ Melhorias no Ambiente	8 horas úteis
	Condição p/ operação/ negócio	2ª a 6ª – 8:00-18:00 – 1 hora corrida Demais – 6 horas corridas

8.3.2. Serviços de Gerenciamento e Monitoramento

O TJCE irá disponibilizar uma solução de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico do tribunal que deverá ser utilizada pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infra-estrutura e resolução de incidentes e problemas.

Os fornecedores da solução irão realizar capacitação inicial da equipe da CONTRATADA, sendo sua responsabilidade a manutenção dessa capacitação no caso de haver mudanças posteriores destes profissionais.

9. GERÊNCIA DO CONTRATO

9.1. Gestão do Contrato

A CONTRATADA deverá nomear um Gerente Técnico de Conta (GTC), que terá como responsabilidade garantir a entrega dos melhores níveis de serviço durante toda vigência deste contrato. Este profissional deverá garantir o acompanhamento das necessidades do TJCE provendo soluções que visem o seu melhor atendimento.

Dentre as atribuições deste profissional estarão:

- a) Gerenciamento das atividades previstas em contrato;
- b) Gerenciamento dos incidentes e problemas escalados para a CONTRATADA;
- c) Apoio ao TJCE para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;
- d) Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviço.);
- e) Acompanhamento dedicado durante toda a fase de implantação de processos gerenciados descritos neste Anexo;
- f) Busca de melhoria contínua dos processos desenvolvidos na fase de implantação deste documento em conjunto com o TJCE;
- g) Contato único entre a Gestão de Contratos do TJCE;
- h) Elaboração de reuniões mensais no TJCE (média - 4hs de duração) para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações para a melhoria contínua no processo de condução do contrato.

9.2. Metodologia de Trabalho

Os serviços contratados serão implantados de forma gradativa, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

As quantidades iniciais previstas no Anexo F – Modelo de Proposta Comercial - são meramente estimativas, portanto, não haverá qualquer obrigação do TJCE na contratação das quantidades indicadas.

As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades da CONTRATANTE.

Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço, que deve, quando couber:

- i. conter a identificação do serviço;
- ii. conter a descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução;
- iii. conter a quantificação em unidades de serviço, de acordo com o método descrito no processo de manutenção elaborado pelo TJCE;
- iv. estabelecer seu cronograma e pontos de controle;
- v. Lista de produtos a serem entregues;
- vi. Outras informações julgadas necessárias.

Respeitadas as necessidades do TJCE, a alocação das Ordens de Serviço à CONTRATADA dar-se-á de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar preparada para atender às solicitações da CONTRATANTE, num prazo máximo de até trinta (30) dias a contar da emissão e aceite da Ordem de Serviço.

Durante o primeiro ano do contrato a CONTRATADA deverá manter o quadro técnico analisado e aprovado pelo CONTRATANTE alocado na prestação dos serviços. Alterações superior a 10% do quantitativo acima listado poderão resultar em rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades previstas. Não serão contabilizadas as alterações motivadas por má qualidade dos serviços prestados (devidamente aprovadas pelo CONTRATANTE), solicitações da CONTRATANTE ou pedidos de dispensa por iniciativa do profissional.

9.2.1. Unidade de Serviços – Serviços de Atendimento de Service Desk

Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica da Posição de Atendimento, que se constitui do profissional e recursos necessários à prestação dos serviços na Central de Serviços nas instalações do TJCE ou da CONTRATADA. Cada posição de atendimento representará 01 mês de trabalho em jornadas contínuas e não superiores a 6 horas diárias, no regime de atendimento definido neste Edital.

O dimensionamento inicial da quantidade de Posições de Atendimento deverá constar da proposta da proponente, e será a base de adições/diminuições das posições de atendimento, em função de mudanças nos parâmetros de dimensionamento da solução.

O CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço contemplando a quantidade de posições de atendimento necessárias, bem como o prazo inicial da prestação dos serviços, sendo essa a autorização para a prestação dos serviços e cobrança mensal dos serviços realizados.

9.2.2. Unidade de Serviços – Todos os Demais Serviços aqui especificados

Para cada serviço a ser prestado deverá ser especificado o valor da unidade de serviço, que é o valor da hora de trabalho do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços.

A definição da quantidade de unidades de serviços necessárias para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da Ordem de Serviços (OS) por parte da CONTRATADA, solicitação de acréscimos à esta OS (exceto em casos de comprovada mudança de escopo do serviço contratado), já que a contratação efetiva é de serviços realizados, e não de horas de profissionais.

A CONTRATANTE só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva Ordem de Serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.

9.2.3. Operacionalização

A execução dos serviços será declarada pelos profissionais alocados pela CONTRATADA através do Boletim de Execução de Serviço – BES, que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA.

Na anotação realizada no Boletim de Execução de Serviço – BES, o profissional deverá especificar os serviços executados e o respectivo quantitativo de Unidades de Serviços utilizadas, discriminadas por Ordem de Serviço – OS.

No final da execução de cada Ordem de Serviço – OS, a contratada fará a consolidação de todos os Boletins de Execução de Serviço – BES, detalhando os serviços executados e o respectivo quantitativo de US consumidos.

Para a Central de Atendimento, os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes será controlado pelo próprio software de gestão do

9/11

processo, emitindo os relatórios mensais de resumo dos serviços prestados. Para os PAs, portanto, não é aplicável o BES.

Os pontos de controle de uma Ordem de Serviço darão direito ao TJCE de exercer o acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das Ordens de Serviço emitidas.

Os serviços técnicos de informática deste contrato serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo CONTRATANTE.

Os faturamentos pela CONTRATADA e conseqüente pagamento das faturas pelo CONTRATANTE, se darão em função das Ordens de Serviços (OS) emitidas, podendo existir duas formas de faturamento: Mensalmente, pela sua totalidade, no caso de Ordens de Serviços que sejam executadas em períodos iguais ou inferiores a 30 dias, e em segundo caso, em parcelas mensais, sob homologação de marcos (pontos de controle) de serviços executados, quando a mesma tiver duração de mais de 30 dias.

9.2.4. Informações Complementares

Todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços deverão possuir vínculo empregatício com a CONTRATADA, que deverá ser comprovado, em até 15 dias após assinatura do contrato, com as cópias das carteiras assinadas e a relação GFIP.

Mensalmente deverá ser apresentada a GFIP dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, sem a qual não será possível a emissão da autorização de pagamento pelos serviços prestados.

A proponente deverá apresentar planilha de composição dos custos de cada perfil utilizado para cálculo da Unidade de Serviços (US) e Posição de Atendimento (PA), conforme modelo deste Edital, que deverá seguir a legislação trabalhista e previdenciária, bem como as convenções coletivas aplicáveis a cada categoria profissional.

Para renegociação dos valores das US e PAs, na periodicidade permitida pela legislação, serão utilizados como base os valores que compõem a planilha de composição dos custos, bem como eventuais dissídios coletivos e outras variações comprovadas dos demais insumos. Para os itens da proposta comercial que não sejam passíveis de reajuste por dissídios e/ou convenções coletivas, aplicar-se-á o reajuste com base na variação do IPC-A nos últimos 12 meses, calculada e divulgada pela Fundação Getúlio Vargas. Em caso de extinção deste índice, poderá ser utilizado o índice que vier a substituí-lo ou qualquer outro a critério do TJCE.

Além da apresentação mensal da GFIP e das Certidões Negativas do FGTS e Contribuições Previdenciárias, comprovando o recolhimento mensal dos débitos previdenciários e do FGTS, a CONTRATADA deverá apresentar em até 30 dias, sempre que solicitado, as cópias das folhas de pagamento, contracheques e outros documentos relativos aos empregados alocados na execução dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e outros tributos incidentes sobre esses serviços, e também:

1. Certidão Negativa de Débito Salarial;
2. Certidão Negativa de infrações Trabalhistas;
3. Certidão Negativa de infrações Trabalhistas à legislação de proteção à criança e ao adolescente;
4. Recibo do Cadastro Geral de Empregados e desempregados - CAGED

ANEXO D – PERFIS E QUALIFICAÇÕES DE PROFISSIONAIS

1.A Empresa CONTRATADA se obriga a empregar na execução todos os serviços contratados, profissionais com perfis e qualificações adequados conforme descritivo deste anexo.

2.A qualificação dos profissionais que prestarão os serviços poderá ser verificada, a qualquer tempo, pelo TJCE.

3.A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TJCE venha solicitar;

4.A empresa contratada deverá contar, em seu quadro de colaboradores, profissionais com as certificações exigidas e passíveis de comprovação através de:

- 1.Certificados que comprovem as certificações exigidas;
- 2.Certificados de conclusão de curso superior, comprovante de matrícula ou declaração da instituição de ensino informando que o profissional está matriculado no semestre corrente;
- 3.Declaração de instituição Pública ou Privada, no qual o profissional tenha prestado serviço incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação de serviço.

5.Perfis e Qualificações:

Serviços de Service Desk (1º nível)

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades técnicas em atendimento abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i.Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados relacionados à área de TI do Poder Judiciário Estadual;
- ii.Monitorar e localizar a situação de todos os chamados registrados;
- iii.Escalat e encaminhar para as áreas responsáveis realizarem suporte de segundo nível, encaminhar para o Suporte de 2º nível ou para equipe de suporte à Infra-estrutura de terceiro nível os incidentes não solucionados pelo primeiro nível do Service Desk;
- iv.Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- v.Fornecer suporte inicial, restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento do 1º nível de Atendimento em softwares básicos homologados pela Secretaria de Informática, tais como, BOffice, Software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- vi.Fornecer suporte inicial de aplicativos de automação judiciária restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento do 1º nível de Atendimento, fornecidos pela equipe de Incidentes da área de Sistemas;
- vii.Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados a ele, mesmo em caso de encaminhamento da outros níveis de suporte ou para contratos com Terceiros cabendo a Central de Serviços o acompanhamento e exigência de cumprimento de prazos até a finalização do evento, onde será dado o motivo que demandou a ocorrência bem como a forma como ela foi resolvida.
- viii.Acompanhar o atendimento de suporte do segundo e terceiro nível e fechar os incidentes, confirmando com o cliente;
- ix.Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pela Secretaria de Informática;

QUALIFICAÇÕES:

- i. Experiência comprovada em Atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk;
- ii. 2º grau completo
- iii. Conhecimento de sistemas operacionais (MS Windows);
- iv. Conhecimentos de aplicativos tipo BR OFFICE e MS OFFICE

HABILIDADES:

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- ii. Usar linguagem adequada;
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- iv. Administrar conflitos

Serviços de Supervisão de Service Desk

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i. Avaliar, monitorar, e liderar os serviços de atendimento de 1º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- ii. Realizar a interação com as equipes técnicas de 2º nível ou de suporte à infra-estrutura de 3º nível quando necessário;
- iii. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade
- iv. Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos na Central de Serviços;

QUALIFICAÇÕES

- i. 03 (três) anos de experiência comprovada em serviços de supervisão de HelpDesk ou Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- ii. Diploma de curso superior concluído ou em andamento em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- iii. Possuir certificação ITIL Foundation V2 ou superior;

HABILIDADES

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper
- ii. Usar linguagem adequada
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo
- iv. Administrar conflitos
- v. Ter foco em resultados

Serviços de Coordenação da Central de Serviços

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de Service Desk, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- ii. Realizar a interação com as equipes técnicas de 2º nível ou de suporte à infra-estrutura de 3º nível quando necessário;

- iii. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
- iv. Coordenar as atividades executadas pelos Supervisores de Service Desk, garantindo dessa forma, o alinhamento das atividades da Central de Serviços com os requisitos de negócio da Contratante;
- v. Ser o principal ponto de interlocução, para o TJCE, quanto às atividades relacionadas à função Service Desk
- vi. Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no Service Desk,
- vii. Prestar, periodicamente ou sob demanda do TJCE, informações acerca da execução dos serviços;
- viii. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos.
- ix. Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função Service Desk;
- x. Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos na Central de Serviços;

QUALIFICAÇÕES

- i. 03 (três) anos de experiência comprovada em serviços de supervisão de HelpDesk ou Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- ii. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- iii. Possuir certificação ITIL Foundation V2 ou superior;

HABILIDADES

- i. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper
- ii. Usar linguagem adequada
- iii. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo
- iv. Administrar conflitos
- v. Ter foco em resultados

Serviços de Atendimento de 2º nível

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte operacional em hardware e software abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i. Fornecer suporte de 2º nível de atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a softwares básicos homologados pela Secretaria de Informática, tais como, BRoffice, Software de Antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- ii. Fornecer suporte de 2º nível de atendimento (através de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial) a aplicativos de automação judiciária restrito a execução de scripts e aos prazos de atendimento do 2º nível de Atendimento, fornecidos pela equipe de Incidentes da área de Sistemas
- iii. Fornecer suporte presencial a estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, webcams entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades do Poder Judiciário Estadual;
- iv. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do Poder Judiciário Estadual.
- v. Quaisquer outros serviços não listados neste termo, mas que provoquem demanda de atendimento presencial, deverão ser acompanhados pela Central de Serviços até a sua finalização
- vi. Escalar e encaminhar para a equipe de suporte à infra-estrutura de terceiro nível os incidentes não passíveis de solução;
- vii. Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- viii. Registrar todas as atividades executadas no sistema de controle de Incidentes e retornar a ocorrência para o 1º nível de atendimento para encerramento após solução implantada.

QUALIFICAÇÕES:

- i.02 (dois) anos de experiência comprovada em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- ii.2º grau completo;
- iii.Conhecimento de suporte à sistemas operacionais MS Windows XP e Vista;
- iv.Conhecimento comprovados de suporte à Softwares Básicos da plataforma Microsoft e plataforma Open (MS Office, BrOffice, etc.);
- v.Conhecimento comprovado de procedimentos para resolução de problemas relacionados a antivírus e configuração de acesso a internet/intranet
- vi.Prática de resolução de incidentes através de atendimento telefônico e/ou ferramentas de acesso remoto;
- vii.Possuir certificação MCP – Microsoft Certified Professional: Certificação sistema operacional Microsoft Windows

HABILIDADES:

- i.Usar linguagem adequada;
- ii.Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- iii.Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- iv.Administrar conflitos

Serviços de Coordenação do Atendimento de 2º Nível

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i.Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de 2º nível presencial, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- ii.Receber Incidentes e Requisições de serviços que necessitem de atendimento presencial e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- iii Planejar a execução dos traslados e das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- iv.Controlar a execução dos processos e atividades;
- v.Tratar com a Contratante e receber o aceite do TJCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos nas Comarcas Distribuídas no Estado
- vi.Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referente aos deslocamentos realizados para o tratamento de Incidentes e Requisições de Serviço, bem como, o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados.

QUALIFICAÇÕES

- i.03 (três) anos de experiência comprovada em serviços de supervisão de HelpDesk ou Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- ii.Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- iii.Possuir certificação ITIL Foundation V2 ou superior;

HABILIDADES

- i.Ouvir com atenção, sem presumir/interromper
- ii.Usar linguagem adequada
- iii.Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo
- iv.Administrar conflitos
- v.Ter foco em resultados

Serviços de Suporte a Infra-estrutura - LAN/WAN

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- i. Configuração e monitoração de Ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switch de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- ii. Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- iii. Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- iv. Configurações de Access Points;
- v. Configuração de Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- vi. Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- vii. Configuração de dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
- viii. Realizar manutenção preventiva nos Ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- ix. Definição de parâmetros: Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TJCE;
 - a) Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infra-estrutura de redes LAN e WAN;
 - b) Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados á área de infra-estrutura de redes LAN/WAN;

QUALIFICAÇÕES:

- i. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- ii. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, customização, determinação/resolução de incidentes/problemas e prospecção de soluções de redes geograficamente distribuídas.
- iii. Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) ano na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas e prospecção de solução de redes locais baseados em tecnologia Série IEEE 802.3: ethernet, fast ethernet, gigabit ethernet, VLAN, Trunking, port aggregation.
- iv. Possuir certificação Cisco Certified Network Professional – CCNP
- v. Possuir certificação Cisco Certified Design Professional - CDDP

Serviços de Suporte a Infra-estrutura – Administração de Banco de Dados SQL /ORACLE

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

ATIVIDADES:

- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de BANCO de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER e ORACLE, em conformidade com as normas de

administração de dados;

- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Manter atualizada, toda e qualquer documentação, principalmente os procedimentos operacionais padrões da administração de dados;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e testes;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infra-estrutura de banco de dados.

QUALIFICAÇÕES:

- Para os serviços em Microsoft SQL Server :
 - Diploma de curso superior, concluído ou em andamento, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
 - Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do software *Microsoft SQL Server 2000*;
 - Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados utilizando *Microsoft SQL Server*.
 - Possuir certificação Microsoft Certified IT Professional: Database Administrator (MCITP).
- Para os serviços em Oracle :
 - Diploma de curso superior concluído devidamente reconhecido pelo MEC;
 - Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 04 (quatro) anos em instalação, configuração e gerenciamento de recursos do banco de dados Oracle ;
 - Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 04 (quatro) anos em monitoração e otimização do desempenho de servidores de banco de dados utilizando Oracle.
 - Possuir certificação Certificação OCA – Oracle Certified Associate e aprovação no exame Oracle Database: Administration II ou possuir certificação OCP - Oracle Certified Professional.

Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Servidores Windows e Antimalware

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

1. Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.)
2. Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
3. Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem

como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e ambiente VMWARE ESX (Criação de máquinas virtuais e gerencia do ambiente);

4. Gerenciamento da controladora RAID SCSI

1. Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).

5. Atualizar *firmware* dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e *hard disks*

6. Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.

7. Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;

c) Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.

d) Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*

e) Administração de recursos

f) Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);

g) Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;

h) Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;

i) Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional *Windows* funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;

j) Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;

k) Configuração e resolução de problemas na solução de antivírus/antimalware utilizada pelo TJCE;

l) Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infra-estrutura de servidores *Windows* e antimalware.

QUALIFICAÇÕES:

m) Diploma de curso superior, concluído ou em andamento, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;

n) Deverá ter experiência comprovada em instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em equipamentos computadores servidores, em ambientes de redes. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.

o) Ambiente Operacional. Deverá ter experiência comprovada em instalação, customização e determinação/resolução de problemas em sistema operacional da família Microsoft *Windows* 2003 ou superior, em ambientes com Active Directory. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.

p) Possuir certificação Microsoft Certified Systems Engineer – MCSE 2003 ou superior.

Serviços de Suporte a Infra-estrutura -Internet/Intranet (IIS/APACHE), ambiente de Comunicações Unificadas e AntiSpam

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

• Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade;

- Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
 - Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
 - Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;
 - Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
 - Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
 - Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
 - Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
 - Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster).
- Configuração e resolução de problemas básicos na solução de segurança de comunicações unificadas, antispam e controle de acesso WEB utilizados pelo TJCE
 - Determinação/resolução de incidentes e problemas: Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
 - q) Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade.
 - r) Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade.
 - s) Criar e alterar visões do catálogo global do servidor de correio;
 - t) Desfragmentar as bases de dados utilizadas pelo software de correio eletrônico, bem como movimentar logs para outras áreas de armazenamento;
 - u) Monitorar quando há a exclusão indevida de um objeto do correio eletrônico (caixa postal, pasta pública ou grupo);
 - v) Apoiar desenvolvedores no fornecimento de informações técnicas e implementação de procedimentos utilizando funcionalidades existentes nos softwares de sua responsabilidade;
 - w) Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
 - Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infra-estrutura comunicações unificadas, antispam e controle de acesso WEB.

QUALIFICAÇÕES:

- Diploma de curso superior, concluído ou em andamento, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- Deverá ter experiência comprovada em instalação, customização, determinação/resolução de problemas e suporte em infra-estrutura de software da ambiência de Internet e Intranet, WEB. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.
- Deverá ter experiência comprovada em Gerenciamento e configuração de servidores de correio eletrônico. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.
- Possuir certificação MCSA: Messaging on Windows Server 2003 ou superior.

Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Servidores Linux/Unix e Segurança

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

8. Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.
9. Instalação/Configuração: Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos

- componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- x) Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.
- y) Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*.
- z) Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- aa) Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- bb) Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- cc) Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e AIX funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- dd) Prover suporte a problemas relacionados ao *hardware* e sistema operacional utilizado nos servidores.
- ee) Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e ips utilizadas pelo TJCE;
- ff) Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infra-estrutura de servidores Linux/Unix.

QUALIFICAÇÕES:

- gg) Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- hh) Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos microcomputadores servidores, em ambientes de redes e autenticação em ambientes com *Active Directory*.
- ii) Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos microcomputadores servidores, em ambientes Linux e AIX.
- jj) Possuir certificação em Linux Professional Institute Certified (LPIC 2)

Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Sistema de Armazenamento (TSM/DS4800/SAN)

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- kk) Customizar recursos para realização de *backup/restore* da infra-estrutura de servidores utilizada no TJCE;
- ll) Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infra-estrutura de *backup/restore*;
- mm) Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de *backup/restore*,
- Propor alterações relativas à política de *backup/restore* em servidores utilizados no ambiente de produção;
 - Instalar, configurar, atualizar e remover *hardware/software* de *backup/restore* nos ambientes de testes e produção;
 - Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos, não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
 - Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade relacionados à solução de *backup/restore*.

- Instalar e configurar *Host Adapter* do tipo SCSI, FC, ESCON ou FICON;
 - Instalar e configurar *Host Bus Adapter*;
 - Instalar e configurar recursos de armazenamento, incluindo as definições de alta disponibilidade
- Instalar e configurar as switches e GBICs;
- Atualizar *firmware* das *switch*; *Host Adapter (HA)* / *Host Bus Adapter (HBA)*;
- Cadastrar os WWPN da plataforma de servidores, procedendo a associação com as respectivas áreas lógicas (LUN). *Logical Unit Number – LUN*
- Definição de LUN para os diversos servidores, procedendo com as associações e desassociações;
- Definir e implementar políticas de zonas no acesso a recursos do sistema de armazenamento;
- Proceder atualização do *firmware* dos componentes *Host Bus Adapter* quando necessário;
- Através da ferramenta de gerência, proceder com as tarefas relacionadas às configurações e monitoração do sistema de armazenamento.
- Determinação/resolução de incidentes e problemas
- Pesquisar, resolver e acompanhar os problemas relacionados com a rede de armazenamento (SAN), acionando o suporte técnico do fabricante e sinalizando para os gestores envolvidos sobre gravidade do problema;
- Monitoração e otimização do ambiente de armazenamento;
- Monitorar e otimizar, através da utilização de ferramentas de gerência, a utilização do sistema de armazenamento procedendo, quando necessário, com o balanceamento da carga evitando-se sobrecarga nos recursos;
- Acompanhar juntamente com as diversas equipes usuárias rede de armazenamento (SAN), a taxa de crescimento efetivo do espaço, sinalizando para os gestores envolvidos, a situação do sistema de armazenamento;
- Registrar todos os eventos de anormalidade relacionados com a rede de armazenamento (SAN), mantendo os gestores envolvidos cientes dos problemas.
- Documentação da Solução;
 - Elaborar e manter atualizada, toda a documentação relacionada com os componentes que contemplam a solução de armazenamento.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso do *software* de *backup/restore* e da rede de armazenamento (SAN), para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de *backup/restore* e rede de armazenamento (SAN) e todos os seus componentes;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infra-estrutura de sistemas de armazenamento.

QUALIFICAÇÕES:

- Diploma de curso superior, concluído ou em andamento, em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, Suporte e Apoio a software de cópias de segurança. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento;
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.
- Instalação, Suporte e Apoio a solução de armazenamento baseada em Storage Area Network - SAN.

- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SNA. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 01 (um) ano para profissional com nível superior concluído ou 02 (dois) anos para profissional com nível superior em andamento.
- Deverá possuir experiência em gestão de soluções de backup baseadas no ambiente IBM Tivoli Storage Manager.

Serviços de Operação e Monitoração de Infra-estrutura

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- Salvaguarda de dados (backup), com a produção de cópias de dados a serem armazenadas em lugares seguros para serem usadas em casos de indisponibilidade ou perda de dados;
- Restauração de dados (restaure), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias backup;
- Destruição de dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- Alimentação de mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação no TJCE;
- Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas no TJCE;
- Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET / INTRANET;
- Monitorar a disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;
- Monitorar a disponibilidade e desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio do TJCE;
- Reporte dos eventos ou situações anormais identificadas a Central de Serviços para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- Elaborar o Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração

QUALIFICAÇÕES

- Formação de nível médio com experiência na área de informática;
- Experiência comprovada em serviços de operação e monitoração de infra-estrutura em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- Possuir certificação Microsoft Certified Professional - MCP

Serviços de Coordenação Técnica da Infra-estrutura

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de Analistas de Suporte Operacional, Especialistas de Suporte a Datacenter e Operador de Datacenter e Monitoração, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas;
- Receber Incidentes e Requisições de serviços da CONTRATANTE e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
- Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas, incidentes cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio do Poder Judiciário Estadual;
- Planejar a execução dos processos e atividades.

- Controlar a execução dos processos e atividades;
- Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado

QUALIFICAÇÕES

- i. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 05 (cinco) anos de experiência comprovada em serviços de coordenação técnica em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
- Conhecimento de sistemas operacionais (MS Windows e Linux);
- Possuir certificações ITIL Foundation V2 ou superior e MCP – Microsoft Certified Professional: Certificação sistema operacional Microsoft Windows;

Serviços de Coordenação dos Processos de Mudança, Liberação e Configuração

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- Receber e definir a classificação e categorização de todas as RDMS (Requisições de Mudança) direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças;
- Analisar e rejeitar as RDMS impraticáveis direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças;
- Provocar a convocação do Comitê de Controle de Mudança (CCM) nos casos de RDMS classificadas como médio ou alto impacto estruturando-as em ordem de criticidade para análise do Comitê;
- Após as definições das atividades a serem executadas para o tratamento da RDM de baixo, médio ou alto impacto, tratar a coordenação das atividades relacionadas à implantação da RDM;
- Definir, preparar e disponibilizar Requisições de Mudanças Programadas (RDPs) via Central de Serviços;
- Rever a implantação de RDMS a fim de garantir o atendimento a seus objetivos
- Encerrar RDMS e realizar o encaminhamento, quando necessário, de solicitação para a Gerência de Liberação
- Receber e avaliar o aceite do pacote de Liberação as áreas de Desenvolvimento da CONTRATANTE;
- Desenvolver planos de liberação para cada pacote solicitado;
- Realizar o agendamento da Liberação através da Central de Serviços;
- Garantir a existência de planos de recuperação antes da liberação de qualquer pacote de distribuição
- Executar com a Liberação dos pacotes de distribuição através de solução disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- Realizar a Atividade de Controle do Gerenciamento de Configuração, incluindo:
 1. Controlar o registro de novos ICs (itens de configuração) e atualização de versões dos ICs existentes;
 2. Registrar artefatos de softwares desenvolvidos internamente;
 3. Realizar o Controle de Licenças de Software;
 4. Realizar verificação periódica da Integridade do Bando de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC
 5. Garantir que apenas ICs autorizados estejam presentes no BDGC
 6. Emitir relatórios de Status de ICs a CONTRATANTE

QUALIFICAÇÕES

- ii. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 02 (dois) anos de experiência comprovada em serviços de Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- Conhecimentos de infra-estrutura de TI;
- Conhecimentos de Gerenciamento de Projetos;
- Possuir certificação ITIL Foundation V2 ou superior;

Serviços de implementação e Melhoria Contínua dos Processos ITIL contratados

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- Realizar a implantação das Gerências e Processos OGC/ITIL no ambiente do TJCE;
- Documentar todas as Gerências e Processos, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para Tomadora dos Serviços;
- Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua nos processos OGC/ITIL no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, em um prazo máximo de dois (02) dias úteis, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;
- Por em prática e realizar ações para conscientização usuários internos do TJCE, através de treinamento ou na elaboração de campanhas, sempre que solicitado pela SI/TJCE

QUALIFICAÇÕES

- iii. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- Conhecimentos de infra-estrutura de TI;
- Conhecimentos de Gerenciamento de Projetos;
- Possuir certificação ITIL Manager V2 ou superior;

Serviços de Coordenação do Processo de Gestão de Incidentes/Problemas

Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:

- Realizar a identificação do incidente (tipologia) e quais os serviços de TI afetados;
- Identificar e associar rapidamente soluções alternativas para o incidente identificado;
- Analisar o registro do impacto sobre o serviço de TI (parada, nível de degradação da funcionalidade, etc.) resultante da ocorrência do incidente reportado;
- Analisar o registro da repercussão do impacto para os negócios (usuários afetados, sistemas inoperantes, etc.);
- Realizar a alteração de prioridade de resolução do incidente com base no impacto;
- Analisar o registro da urgência (qual a velocidade / prazo para a resolução) face ao contido nos Acordos de Nível de Serviços e Acordos de Nível Operacional;
- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Incidentes;
- Realizar a averiguação das informações preenchidas pela equipe de suporte técnico sobre o incidente desde o seu registro até a resolução, provendo atualização das informações, se necessário;
- Realizar a identificação e registro de problemas (forma similar à identificação de incidentes);
- Analisar e realizar a classificação de problemas (forma similar à classificação de incidentes).

- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Problemas;
- Realizar, quando necessário, o encaminhamento do "erro conhecido" para a atividade de Controle de Erros;
- Realizar a identificação o registro e a avaliação do erro;
- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Erros;
- Realizar o envio, quando necessário, de RDMS ao Processo de Gerenciamento de Mudança;
- Analisar a solução do Erro e realizar o encerramento da resolução do erro e dos problemas associados, se for o caso; direcionamento, para o Controle dos Problemas, para desenvolvimento de ação preventiva dos possíveis problemas descobertos na análise de tendências;
- Realizar semanalmente uma seleção dos problemas para revisão;
- Realizar oficinas de avaliação das ações de controle dos problemas e de controle dos erros relacionadas com os principais/maiores problemas ocorridos no mês anterior;
- Realizar a averiguação de cumprimento dos Acordo de Nível de Serviço;
- Realizar a elaboração de relatório contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

QUALIFICAÇÕES

- iv. Diploma de curso superior concluído em cursos de áreas afins da Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC;
- 02 (dois) anos de experiência comprovada em serviços de coordenação técnica em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE;
- Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
- Conhecimento de sistemas operacionais (MS Windows e Linux);
- Possuir certificação ITIL Foundation V2 ou superior e MCP – Microsoft Certified Professional: Certificação sistema operacional Microsoft Windows;

Handwritten signature or initials

ANEXO E-- MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

A proponente deverá demonstrar a composição dos custos de mão de obra envolvidos na Central de Atendimento (Posição de Atendimento) e demais serviços descritos no Edital, baseados em Unidades de Serviço.

A composição de Custos deverá ser demonstrada para os seguintes perfis:

Serviço	Cobrado como
Serviços de Service Desk (1º nível)	Posição de Atendimento
Serviços de Supervisão de Service Desk.....	Unidade de Serviço
Serviços de Coordenação da Central de Serviços	Unidade de Serviço
Serviços de Atendimento de 2º nível	Unidade de Serviço
Serviços de Coordenação do Atendimento de 2º Nível	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura - LAN/WAN	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Administração de Banco de Dados SQL/ORACLE	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Servidores Windows e Antimalware	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura -Internet/Intranet (IIS/APACHE), ambiente de Comunicações Unificadas e AntiSpam	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Servidores Linux/Unix e Segurança	Unidade de Serviço
Serviços de Suporte a Infra-estrutura - Sistema de Armazenamento (TSM/DS4800/SAN)	Unidade de Serviço
Serviços de Operação e Monitoração de Infra-estrutura	Unidade de Serviço
Serviços de Coordenação Técnica da Infra-estrutura	Unidade de Serviço
Serviços de Coordenação do Processo de Gestão de Incidentes/Problemas	Unidade de Serviço
Serviços de Coordenação dos Processos de Mudança, Liberação e Configuração	Unidade de Serviço

No caso de Unidade de Serviço (US), ao final do cálculo do valor total mensal, dividir por 176 para determinação da US para aquele serviço.

PLANILHA MODELO DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

SERVIÇO DE : _____	
I.	DISCRIMINAÇÃO DA BASE SALARIAL:
A planilha foi elaborada com base no Piso Salarial Normativo de R\$ XXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), homologado por Convenção Coletiva de Trabalho em ___/___/200__.	

DISCRIMINAÇÃO	%	VALOR
GRUPO A		
Previdência Social		
FGTS		
Salário Educação		
SESI/SESC		
SENAI/SENAC		
INCRA		
Seguro Acidente de Trabalho		
SEBRAE		
<i>TOTAL DO GRUPO A (1)</i>		
GRUPO B		
Aviso Prévio Trabalhado		
FGTS nas rescisões sem justa causa		
Faltas (legais e/ou abonadas)		
<i>TOTAL DO GRUPO B (2)</i>		
GRUPO C		
Férias		
Férias + 1/3 de Férias Constitucionais		
13º Salário		
<i>TOTAL GRUPO C (3)</i>		
GRUPO D (incidência cumulativa)		
Incidência do Grupo A sobre o Grupo C		
<i>TOTAL DO GRUPO D (4)</i>		
TOTAL GERAL (5)		

TRIBUTOS	%	VALOR
COFINS		
PIS		
ISS (Fortaleza)		
TOTAL		

8492

XII	VALOR TOTAL MENSAL UNITARIO	R\$
	Preço total mensal mão de obra com encargos e insumos e respectivos demais componentes atribuídos	
XIII	VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO	R\$
	VALOR TOTAL MENSAL UNITARIO (17)	

*	A proponente deverá preencher os percentuais correspondentes ao seu regime de tributação. Não serão aceitos IR e CSLL na composição dos custos
**	Não aplicável para Posições de Atendimento

243

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Serviços de Implantação

Item	Descrição	Unid.	Qtd. Inicial (A)	Qtd. Máxima (B)	Valor Unitário (C)	Valor Total (D=BxC)
Grupo Central de Atendimento						
1	Serviços de Implantação da Central de Serviços segundo a recomendação do ITIL	Unidade de Serviços	320	960		
2	Serviços de Instalação e Configuração do Software de Gestão da Central de Atendimento	Unidade de Serviços	200	600		
3	Serviços de Customização do Software da Central de Atendimento para integração com solução de CMDB, inventário de Hardware e Software e Bancos de Dados do CONTRATANTE	Unidade de Serviços	160	480		
4	Serviços de Implantação da solução de gestão de níveis de serviços	Unidade de Serviços	480	1440		
5	Serviços de Implantação da solução de cabeamento estruturado, incluindo todo o material	Ponto de Rede	N/A	100		
6	Serviços de Capacitação da equipe do CONTRATANTE na utilização do software da central de atendimento	Unidade de Serviços	100	300		
7	Serviços de Divulgação da Central de Atendimento, através de seminários direcionados aos usuários finais	Unidade de Serviços	100	300		
8	Mobiliário para Central de Atendimento (Conjunto de Mesa, Cadeira e Acessórios)	unid	N/A	100		
9	Serviços de Implantação da solução de PABX para a Central de Serviços	unid.	N/A	1		
Grupo Gestão de Incidentes e Problemas						
1	Serviços de Implantação da Gestão de Incidentes e Problemas segundo a recomendação do ITIL	Unidade de Serviços	176	528		
2	Serviços de Instalação e Configuração do Software de Gestão de Incidentes e Problemas	Unidade de Serviços	120	360		
Grupo Gestão de Configuração, Mudança e Liberação						
1	Serviços de Implantação da Gestão de Configuração, Mudança e Liberação segundo a recomendação do ITIL	Unidade de Serviços	352	704		
2	Serviços de Instalação e Configuração do Software de Gestão de Configuração, Mudança e Liberação	Unidade de Serviços	120	240		
3	Serviços de Instalação e Configuração do Software de BDGC	Itens de Configuração	5000	15000		
Grupo Gestão da Infra-estrutura						
1	Serviços de Implantação dos processos de Gerenciamento da Infra-Estrutura	Unidade de Serviços	176	528		
2	Serviços de Capacitação da equipe do CONTRATANTE em ITIL, conforme especificação	Por Aluno	N/A	24		
					Total Implantação:	

843

Serviços Mensais

It.	Descrição	Unid.	Qtd. Inicial	Qtd. Máxima	Valor	Valor Total	Valor Total
			Mensal (A)	Mensal (B)	Unitário (C)	Mensal (D=BxC)	Anual (E=Dx12)
Grupo Central de Atendimento							
1	Serviços de Service Desk 1o Nível	Posição de Atendimento	9	50			
2	Serviços de Supervisão da Central de Serviços (Considerar no máximo 1 supervisor para 10 Pas)	Unidade de Serviços	88	1760			
3	Locação mensal de software contendo pacote básico para posição de atendimento (PA)	Uso Simultâneo Mensal	9	50			
4	Serviços de Coordenação da Central de Atendimento	Unidade de Serviços	88	176			
5	Locação mensal de software de integração CTI para posições de atendimento	Uso Simultâneo Mensal	9	50			
6	Locação mensal de software para funções de atendimento por e-mail na PA	Uso Simultâneo Mensal	3	10			
7	Locação mensal de software para funções de atendimento por chat na PA	Uso Simultâneo Mensal	2	6			
8	Locação mensal de software para gestão dos chamados em andamento	Uso Simultâneo Mensal	2	6			
9	Locação mensal de software para gestão de canal de gravação	Uso Simultâneo Mensal	9	50			
10	Locação mensal de software para notificação de usuários por SMS	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
11	Locação mensal de software de gestão dos níveis de serviços e contratos	Utilização Mensal	1	1			
12	Locação mensal de Infra-estrutura de Hardware e Software de Servidor para Central de Atendimento	Utilização Mensal	1	2			
13	Locação Mensal de Estação de Trabalho conforme especificações	Utilização Mensal	N/A	50			
14	Locação Mensal de Solução de PABX IP para Central de Atendimento com 02 E1s	Utilização Mensal	1	1			
15	Locação Mensal de E1 adicional para solução de PABX IP	Utilização Mensal	N/A	4			
16	Locação mensal de Ramal com HeadSet	Utilização Mensal	12	56			
17	Locação Mensal de Switch Ethernet conforme especificação	Utilização Mensal	N/A	3			
18	Locação mensal de Mobiliário para Posição de Atendimento	Utilização Mensal	N/A	50			

873

ID	Descrição	Ud.	Qtd. Inicial	Qtd. Máxima	Valor	Valor Total	Valor Total
			Mensal (A)	Mensal (B)	Unitário (C)	Mensal (D=BxC)	Anual (E=Dx12)
19	Locação mensal de software de Portal Web para registro/Acompanhamento dos chamados	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
20	Locação mensal de software para Acompanhamento/Resolução dos chamados pela equipe interna do CONTRATANTE	Uso Simultâneo Mensal	20	40			
Grupo Gestão de Incidentes e Problemas							
1	Serviços de Atendimento de 2o Nível Presenciais	Unidade de Serviços	4400	7040			
2	Serviços de Coordenação do Atendimento de 2o Nível (Observar máximo de 15 técnicos por coordenador)	Unidade de Serviços	352	704			
3	Locação mensal de software de controle do processo de gestão de incidentes	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
4	Locação mensal de software de controle do processo de gestão de problemas	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
5	Locação mensal de software para atendimento técnico em campo	Uso Simultâneo Mensal	6	12			
6	Locação mensal de software para posição de supervisão ou gerência	Uso Simultâneo Mensal	2	6			
7	Serviços de Resolução de Incidentes em 3o Nível (Banco de Horas)	Unidade de Serviços	N/A	64			
8	Serviços de Resolução de Problemas em 3o Nível (Banco de Horas)	Unidade de Serviços	N/A	64			
9	Serviços de Coordenação do processo de Gestão de Incidentes e Problemas	Unidade de Serviços	88	352			
Grupo Gestão de Configuração, Mudança e Liberação							
1	Serviços de Gestão de Configuração, Mudança e Liberação	Unidade de Serviços	176	176			
2	Locação mensal de software de controle do processo de gestão de mudanças	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
3	Locação mensal de software de controle do processo de gestão de liberação	Uso Simultâneo Mensal	1	1			
4	Locação mensal de software para gestão dos chamados em andamento	Uso Simultâneo Mensal	1	2			
5	Locação mensal de software para BDGC	Itens de Configuração	5000	15000			

849

It.	Descrição	Ud.	Qtd. Inicial	Qtd. Máxima	Valor Unitário	Valor Total	Valor Total
			Mensal (A)	Mensal (B)	Mensal (C)	Mensal (D=BxC)	Anual (E=Dx12)
Grupo Gestão da Infra-estrutura							
1	Serviços de Coordenação do Suporte e Operação da Infra-estrutura	Unidade de Serviços	88	176			
2	Serviços de Gestão do Ambiente de rede LAN/WAN	Unidade de Serviços	176	528			
3	Serviços de Gestão do Ambiente Internet/Intranet (IIS/APACHE) e E-mail	Unidade de Serviços	176	528			
4	Serviços de Gestão do Ambiente Servidores Windows e Antimalware	Unidade de Serviços	264	704			
5	Serviços de Gestão do Ambiente Serviços e Servidores Linux/Unix e Segurança	Unidade de Serviços	176	528			
6	Serviços de Gestão do Ambiente Banco de Dados ORACLE	Unidade de Serviços	176	352			
7	Serviços de Gestão do Ambiente Banco de Dados SQL	Unidade de Serviços	176	352			
8	Serviços de Gestão do Ambiente Sistema de Armazenamento (ArcServe/TSM/DS4800/SAN)	Unidade de Serviços	88	176			
9	Operação (backup/monitoração) - 8x7	Unidade de Serviços	352	1056			
10	Locação mensal de software para atendimento técnico aos chamados de 3o nível	Uso Simultâneo Mensal	5	10			
11	Locação mensal de software para gestão dos chamados em andamento	Uso Simultâneo Mensal	1	4			
12	Serviços Mensais de Melhoria Contínua dos processos conforme o ITIL	Unidade de Serviços	N/A	32			
						Total Anual	

Preço Global Total (Total Anual + Total Implantação)

44

ANEXO G – ÍNDICES A SEREM FORNECIDOS CONFORME NORMATIVO DO CNJ

Ui - Usuários de computador

Todos os Magistrados, servidores, funcionários terceirizados, estagiários e contratados que utilizam regularmente os computadores do órgão no período base (ano ou semestre).

Comp - Número de computadores

Computadores de uso pessoal Todos os equipamentos de informática em uso, como microcomputadores, notebooks e terminais de uso pessoal no período-base (ano ou semestre).

sig

ANEXO H – MODELO DE TERMO DE VISTORIA OBRIGATÓRIO

Declaração em Papel Timbrado da Empresa:.....

Empresa _____, registrada no CNPJ sob nr. _____, informa que procedeu a vistoria obrigatória para conhecimento do ambiente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, e que dirimiu todas as dúvidas, não sendo admitida alegação de desconhecimento do escopo dos serviços prestados, seja na precificação seja na prestação dos serviços, caso sua proposta seja sagrada a vencedora do certame.

Cidade e Data,

**Identificação e
Assinatura do Responsável Técnico da Empresa**

**Mônica Nepomuceno Santiago
DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO TJCE**

MS

ANEXO I – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

O proponente obrigatoriamente preencherá a planilha abaixo, de forma a comprovar que os produtos propostos para a prestação dos serviços atendem à especificação do Edital. Deverá ser referenciada a página da documentação que possui a comprovação, e nesta, deve ser sublinhado o texto que comprova o requisito técnico solicitado. Serão aceitos apenas documentos provenientes dos fabricantes dos produtos, em português ou inglês.

Item	Página do Edital	Documento Comprobatório
<p>1.Comprovação de capacitação para fornecimento da proposta</p> <p>1.8.1 Documentação cuja origem seja dos fabricantes dos produtos comprovando que o proponente está apto a comercializar, implantar e prestar suporte técnico aos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Software da Central de Atendimento; •Software da Gestão de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças e Liberação; •Solução de Telefonia (PABX) <p>1.8.2 Comprovação de que o proponente possui em seu quadro técnico profissionais com a seguinte certificação técnica, acompanhado de declaração que os disponibilizará para prestação dos serviços durante a vigência do contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Profissional especialista com certificação PMP (Project Management Professional); •Profissional especialista com certificação ITIL Manager V2 ou superior; •Profissional especialista com certificação Microsoft Certified Systems Engineer atualizada até o Windows Server 2003; •Profissional especialista com certificação LPIC-2 (Linux Professional Institute Certified); •Profissional especialista com certificação MCITP (Microsoft Certified IT Professional); •Profissional especialista com certificação ITIL Foundations V2 ou superior; •Para fins de comprovação do vínculo do profissional ao proponente, deverá ser apresentado cópia do GFIP do mês anterior à apresentação da proposta ou cópia do contrato social, no caso de sócio; •Deverá ser apresentado o certificado comprobatório emitido pelo fabricante ou entidade independente, sendo aceito transcript, desde que seja possível verificar que a certificação continua válida. <p>3.CENTRAL DE SERVIÇOS - SERVICE DESK</p> <p>3.8. Sistema da Central de Serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> •Abertura, registro, classificação, acompanhamento e encerramento de incidentes / requisições de serviço, garantindo: <ol style="list-style-type: none"> i.Geração de identificadores únicos para cada ocorrência (no formato ANO (em 4 dígitos) e Seqüencial); ii.Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes; iii.Categorização, indicando tecnologias e serviços envolvidos, impacto para o negócio, contatos, técnicos responsáveis; •Permitir extração de informações relativas aos índices definidos pelo CNJ, conforme detalhado no Anexo G •Permitir o recebimento de chamados por telefone, com recursos de CTI – Computer Telephony Integration e distribuição para um atendente autorizado; •Dar suporte ao registro remoto de chamados via internet ou 		

intranet, que ativará a equipe responsável pelo atendimento através de e-mail e registrará a solicitação como pendente no sistema;

- Permitir a abertura de chamados via e-mail, com registro automático de um atendimento e distribuição para um atendente autorizado;

- Permitir a abertura de chamados via chat, com distribuição para um atendente autorizado;

- Integração do atendimento via telefone, formulário eletrônico, chat e e-mail aos fluxos de trabalho definidos;

- Todos os chamados registrados devem estar integrados em uma mesma base de dados, e devem permitir uma visão unificada do histórico de atendimentos por usuário ou forma de atendimento;

- Permitir um tempo máximo para atendimento de 1º nível com alerta ao atendente e supervisor;

1. Apresentar alertas quando o nível de serviço atingir os limites máximos aceitos pelo contrato;

2. Permitir tratamento de horários úteis ou corridos do funcionamento dos órgãos atendidos para contagem do tempo de atendimento;

3. Permitir agendamento de visitas de manutenção preventiva ou para atendimento de incidentes, de acordo com habilidade e região de atuação do técnico alocado;

4. Permitir notificar ao TJCE sobre a evolução do incidente ou problema em cada etapa do atendimento;

5. Permitir a personalização de roteiros e scripts de atendimento atualizando-os em base de dados;

6. Definição de fluxos de trabalho com etapas, prazos e responsáveis pela solução, com parametrização de notificação aos gestores em caso de atraso;

7. Permitir encaminhamento e notificação de chamados de atendimento entre as pessoas dentro da instituição para solução de pendência ou incidente, de forma integrada ao correio eletrônico adotado pelo TJCE no padrão SMTP;

8. Transferir os chamados para 2º nível, com apresentação da tela e descrição do chamado, no atendente responsável (transferência simultânea da ligação telefônica, da aplicação de atendimento e dos dados já coletados ao novo atendente designado);

9. Permitir atualização e consulta (solução web) de base de dados de soluções de diversos assuntos, que deverá ser atualizada pelos gestores de cada assunto e pelas equipes de atendimento;

10. Permitir atualização e consulta (solução web) de banco de informações com problemas e dúvidas mais frequentes (FAQ – Frequently Asked Questions) a ser utilizado no processo de atendimento;

- Análise de produtividade e cumprimento de acordos de níveis de serviço (ANS), por unidade requisitante, tipo de chamado, período, através de consultas, gráficos e relatórios (permitir interface web);

- Controle de pendências de atendimento e do fluxo para conclusão dos mesmos;

- Ativação de sistemas externos para pesquisa/busca de informações adicionais;

- Ser capaz de armazenar todos os chamados e estatísticas por um período de cinco anos;

- Após um ano de armazenamento, os dados podem ser extraídos da base de dados principal e guardados em backups.

- Os backups devem ser guardados em local apropriado e de fácil manuseio e recuperação, quando solicitados, sob guarda do TJCE

- A partir dos chamados atendidos, gerar informações para análise de produtividade e cumprimento de acordos de níveis de serviço (ANS), unidade requisitante, tipo de chamado, período, através de consultas, gráficos e relatórios via interface web;

- Controle de produtividade da equipe de atendimento;

- Identificação das causas motivadoras dos incidentes com consultas para avaliação da concentração das mesmas (horário, data, recurso, ativo, localidade, etc.);

- Disponibilizar relatórios e consultas gerenciais referentes aos atendimentos realizados, contendo o andamento dos chamados registrados em base de dados. Também deverá disponibilizar informações analíticas para acompanhamento e auditorias, através de interface web;
- Disponibilizar relatórios e consultas referentes aos níveis de serviço acordados e os requisitos de qualidade da própria Central de Serviços, através de interface web;
- Permitir controle dos níveis de serviços por: unidade requisitante, sistema e tipo de ocorrência, e dos tempos gastos na solução do incidente ou requisição de serviços;
- Os relatórios e consultas acima referenciados deverão estar disponíveis através de interface web para consulta pelo TJCE, além de poderem ser emitidos em formato próprio para impressão, sob solicitação.
- A ferramenta deverá gerar arquivo da Base de Dados de Erros Conhecidos e Cadastros do Sistema (Usuários, Unidades Organizacionais e Chamados – com todos os seus dados) em formato texto com separador. Deverá ser possível ao TJCE gerar essa informação através de módulo específico do sistema.

3.11.Encaminhamento de Chamados a Terceiros (Subcontratados do TJCE ou equipes internas do TJCE)

Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um subcontratado do TJCE ou de equipe interna do TJCE, caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados:

- a)O sistema da Central de Serviços deverá permitir o cadastramento dos contratos e contatos dos subcontratados, bem como os níveis de serviços contratados, calculando mensalmente as penalidades cabíveis por descumprimento desses níveis de serviços
- b)No caso das equipes internas do TJCE, o mesmo sistema deverá permitir cadastrar os acordos de níveis de serviços internos, emitindo relatórios mensais que demonstrem o nível de cumprimento desses acordos.

3.16.Recursos de telefonia a serem utilizados na Central de Serviços

A CONTRATADA deverá fornecer estrutura com recursos de telefonia que atenda às especificações dos processos da Central de Serviços, para uso das posições de atendimento e supervisão, em primeiro e segundo níveis. Esta estrutura será composta por central telefônica, ramais e equipamentos de headset e deverá estar interligada ao sistema de telefonia da CONTRATANTE, para permitir transferências de ligações oriundas da Central de Serviços para os ramais internos da CONTRATANTE.

3.16.1.Capacidade Inicial:

- a)De acordo com o dimensionamento realizado pela proponente, contendo, para cada posição de atendimento e de supervisão, um conjunto de ramal e headset analógico
- b)Estrutura de conexão com a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC) com para uso exclusivo pelo call center, contendo:
 - Placa(s) para conexão de link(s) E1, de acordo com o dimensionamento realizado pela proponente, a serem informados em sua PROPOSTA TÉCNICA
 - O(s) link(s) E1 serão disponibilizado(s) pelo CONTRATANTE
 - Sistema de Distribuição Automática de Chamadas - DAC

849

c) Estrutura para conexão com PABX existente na CONTRATANTE, mantendo as funcionalidades de ligações/transferências internas entre as centrais, contendo:

- Uma placa para conexão via tie-line digital entre as centrais telefônicas do call center e a central telefônica já existente na CONTRATANTE.
- A CONTRATANTE deverá disponibilizar a placa de conexão em sua própria central telefônica corporativa existente.

3.16.2. Capacidade de Expansão:

- A central deve ser capaz de atingir a capacidade de até 120 posições de atendimento/supervisão e conexão de até seis links E1 num único equipamento.
- Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) deverão ser novos, sem uso e do mais novo "release" existente, disponíveis no Brasil.

3.16.3. Funcionalidades da Solução de Telefonia

a) Operação pelos agentes

- Logon com senha pessoal
- Status: logado, não logado, em pausa, em ativo, em receptivo, em monitoração
- Tratamento de pausas por motivo
- Informações sobre ligações em fila para os serviços a que pertence
- Alarme sobre ligações em fila para os serviços a que pertence
- Uso de comandos de telefonia na própria tela do software de atendimento, incluindo logon, logoff, pausa, reinício, consulta a PAs e ramais administrativos, transferência para PAs e ramais administrativos, gancho, entre outros
- Identificação do status e do atendente logado na PA no momento da consulta ou transferência
- Possibilidade de ligações ativas individuais, com discagem automática pelo sistema a partir do cadastro dos servidores do TJCE
- Possibilidade de campanhas de divulgação de informações ou pesquisas com discagem automática pelo sistema a partir do telefone selecionado do usuário, com controle de retornos

b) Gestão on-line pelos supervisores

- Visualizar o estado geral do service desk, em tempo real, com informações sobre:
 - Estado dos atendentes (geral e por serviço): logado, não logado, em pausa, em ativo, em receptivo, em monitoração.
 - Nível de serviço: % de ligações atendidas em até x segundos.
 - % de ocupação
 - Ligações em fila (geral e por serviço), quantidade, tempo médio, tempo máximo
 - Identificação de cada ligação em fila, com identificação do cliente quando cadastrado
 - Alarme sonoro e visual quando ultrapassado tempo máximo configurado de fila para cada serviço
 - Posição geral das ligações entrantes e saíntes do dia, hora-a-hora, de forma gráfica, com possibilidade de detalhamento on-line, identificando as ligações em curso, com cada atendente, seu tempo e telefone origem/destino
 - Status da ocupação do disco rígido com gravações realizadas

c) Ferramentas para gravação e monitoração dos agentes

823

- Escuta do áudio dos agentes em trabalho;
- Seleção de agentes ou ramais para gravação seletiva
- Gravação disparada sob demanda pelo agente
- Reprodução das ligações gravadas, com seleção das mesmas por critérios relacionados à própria ligação ou vinculados a informações qualitativas do atendimento.
- Ferramenta para backup e limpeza das gravações.
- Ferramentas para restore e reprodução de gravações já arquivadas

d) Distribuição de Chamadas

- Configuração de serviços de atendimento diferenciados, com possibilidade de criação de grupos de operadores distintos para cada serviço;
- Possibilidade de vinculação de cliente a um atendente específico preferencial (fidelização)
- Detecção de ligações perdidas, com identificação do cliente vinculado, caso cadastrado, e possibilidade de retorno automático das mesmas
- Possibilidade de configuração de mensagens de abertura, espera e indisponibilidade diferentes para cada serviço e também de script de abertura diferenciado
- Possibilidade de integração com atendedor automático para direcionamento das ligações a serviços diferentes a partir de um mesmo número chave e opções de menu

e) Discagem Ativa Automática

- Dois modos de discagem configuráveis pelo supervisor em cada campanha: preview e predictive
- Preview dialing: as ligações são realizadas automaticamente após o operador visualizar as informações do usuário a contactar, em campanhas de divulgação de informações ou pesquisas para múltiplos operadores;
- Predictive dialer: para produtividades e volumes maiores de campanha, o servidor de discagem deve gerar múltiplas ligações para cada atendente livre, com base em estatísticas de atendimento, otimizando o tempo falado.
- O discador automático deve tratar e priorizar ligações de retorno de forma intercalada com os primeiros contatos;
- Deve permitir o modo de operação misto (ativo e receptivo simultâneo ou call blending) para que operadores possam trabalhar em múltiplo skill;
- Redirecionamento dinâmico de atendentes para campanhas ativas e/ou receptivas de acordo com a análise da ocupação do service desk, otimizando a alocação dos recursos humanos.

f) Atendimento eletrônico (URA)

Suportar acréscimo de funcionalidade de Unidades de Resposta Audível (URAs) que implemente:

- Integração ao histórico do usuário, permitindo conhecer seu perfil de contato com a central de serviços. Na transição de chamadas para o atendimento pessoal, deve apresentar ao atendente os dados do cliente e o que ele fez na URA.
- Permitir vocalizar informações variadas, convertendo texto em voz, com possibilidade de utilizar o recurso de text-to-speech. A URA deve poder também enviar fax sob demanda, na mesma ligação, atendendo a solicitação de informações disponíveis em formato eletrônico.
- O funcionamento deve ser ininterrupto, 24 horas por dia, sete dias por semana, com respostas imediatas para as demandas mais frequentes;

943

- As opções de atendimento das URAs devem ser facilmente configuráveis, permitindo uma alteração rápida do menu de opções.
- A interface de acesso a sistemas deve ser aberta, suportando conexões como webservices, sockets TCP/IP, entre outros, de forma a acessar qualquer fonte de dados

3.17.Mobiliário

- O mobiliário a ser fornecido para cada posição de atendimento (PA) deverá obedecer aos requisitos e padrões definidos na Portaria 09/2007 da Secretaria de Inspeção do Trabalho/Ministério do Trabalho, que discorre sobre o tipo de mobiliário adequado para prestações de serviço de atendimento telefônico.
- Estão incluídas no mobiliário a mesa e cadeira, bem como demais acessórios para montagem de ilhas, devendo todos os componentes seguir padrão homogêneo, sendo, preferencialmente, de mesmo fabricante e linha. A solução deverá possuir móveis compartilhados com porta e tranca para guarda de material de trabalho (manuais, CDs, etc)

3.18.Estação de Trabalho

- Processador Intel Core 2 Duo, clock de 1.86GHz ou superior.
- Cache mínima L2 de 4MB
- Capacidade instalada de 2GB de memória RAM padrão DIMM DDR2 667MHz ou superior com suporte a tecnologia Dual-Channel para maior desempenho
- Uma unidade de disco rígido com capacidade mínima de 160GB SATA-300 7.200 RPM
- Interface para rede local Gigabit Ethernet (10/100/1000)
- Controlador de áudio.
- Sistema de vídeo VGA ou superior devendo suportar resolução de 1280x1024, no mínimo
- Monitor LCD de 19"
- Teclados e Mouse Óptico com interface USB
- O computador deverá vir acompanhado de sistema operacional Microsoft Windows XP Professional SP2 Português(BR) ou superior, instalado e devidamente licenciado, com etiqueta no gabinete comprovando a autenticidade do produto e garantindo sua permissão de uso.
- O equipamento deverá constar na HCL(Hardware compatibility list) do Microsoft Windows XP e Windows Vista
- O computador deverá possibilitar a restauração do equipamento para a versão original de fábrica com o sistema operacional e drivers de dispositivos

3.19.Equipamento de rede para interligação dos PAs

- Equipamento do tipo Switch
- Ser gerenciável, com LEDs indicativos indicando o Status do equipamento, devendo possibilitar a criação de perfis de configuração da porta para cada tipo de máquina e acesso seguro ao equipamento
- Capacidade mínima para 24 portas Fast Ethernet, com interfaces RJ-45, para cabos UTP-5 enhanced, 10/100BaseTX, full duplex, ethernet, auto-sense, que deverão estar instaladas em cada comutador (switch), para conexão de estações de trabalho.
- Capacidade mínima para 02 portas Gigabit Ethernet com interfaces RJ-45, para cabos UTP-5 enhanced, 10/100/1000 BaseT, full duplex, ethernet, auto-sense, que deverão estar instaladas em cada comutador (switch), para conexão de estações de trabalho.
- Possuir operação half e full duplex auto-negociável em portas 100BASE-TX e 1000BASE-T comutadas fornecendo até 200 Mbits

844

ou 2000Mbps de largura de banda para estações terminais, servidores e entre switches, com detecção automática do modo de operação "auto-sensing".

- Deve permitir a configuração de VLANS
- Deve possuir recurso de Multicast
- Deve permitir a utilização dos seguintes protocolos:
 - Ethernet: IEEE 802.3, 10BaseT,
 - Fast Ethernet: IEEE 802.3u, 100BaseT,
 - Gigabit Ethernet: IEEE 802.3ab, 1000BaseT
 - Flow Control: IEEE802.3x, Flow Control.
 - VLANs: IEEE 802.1q, VLAN Tagging,
 - Spanning Tree: IEEE 802.1d, SpanningTree.
 - IEEE 802.3ad Link Aggregation
 - Jumbo Frames

3.20. Cabeamento de rede para interligação dos PAs

● A CONTRATADA, conforme requisição do TJCE, deverá implantar cabeamento estruturado em UTP dentro da área alocada ao ServiceDesk, utilizando material (Cabos, cordões, conectores, tomadas e patch-panels) de um único fabricante, categoria 6, devendo fornecer Rack Metálico de no mínimo 32U, com porta para terminação dos enlaces em patch-panels, montagem das switches e interconexão com a rede do CONTRATANTE. Deverá ser cobrado o valor do cabeamento por PA alocado, conforme detalhado no modelo de tabela de preços constante neste Edital.

4. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.2. Sistema da Gerencia de Incidentes

A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de incidentes aderente ao ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Registro de incidentes / requisições de serviço pelo usuário final nas modalidades via internet, chat ou e-mail formatado;
- Registro de incidentes / requisições de serviço pelo operador de primeiro nível, atendendo o usuário por meio de telefone, chat ou presencialmente;
- Registro automático de incidentes oriundos de soluções de gerenciamento de falhas de rede;
- Geração e tratamento de identificadores únicos para cada incidentes / requisições de serviço;
- Manutenção das datas e histórico da evolução dos incidentes;
- Permitir a configuração da tela de atendimento de incidentes para criação de novos atributos;
- Registro de critérios de prioridades de incidentes e tratamento de urgência;
- Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o incidente;
- Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para segundo e terceiros níveis de atendimento;
- Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de incidentes com base nas informações registradas;
- Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço;
- Permitir vínculo do incidente com os problemas definidos em sua consequência;
- Retornar o incidente para o operador de primeiro nível visando o seu encerramento ao final do fluxo de trabalho;
- Permitir configuração de encerramento automático de incidentes oriundos de soluções de gerenciamento de redes após o evento de restauração do serviço de rede antes interrompido;
- Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os

847

<p>incidentes; ● Acesso via internet para usuário consultar posicionamento de seus incidentes abertos;</p>		
<p>5. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS</p> <p>5.4. Sistema da Gerencia de Problemas</p> <p>A CONTRATADA deverá prover um sistema de gerenciamento de problemas aderente ao ITIL, devendo possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de informações de problemas a partir de incidentes registrados no primeiro nível mantendo o vínculo entre eles; ● Registro de informações de problemas identificados por equipe de segundo ou terceiro níveis; ● Geração e tratamento de identificadores únicos para cada problema; ● Manutenção das datas e histórico da evolução de problemas; ● Permitir a configuração da tela de registro de problemas e erros para criação de novos atributos; ● Registro de causas raiz, diagnósticos, soluções de contorno e estrutural; ● Registro e tratamento de critérios de prioridades de problemas; ● Registro e manutenção de base de dados de erros conhecidos, permitindo seu o vínculo com o problema; ● Controle de fluxo de trabalho com escalonamento de incidentes para terceiro nível ou solicitação de mudança e liberação; ● Permitir definição e tratamento de regras de escalonamento de problemas com base nas informações registradas; ● Registro de encerramento do problema mediante cumprimento de check list de obtenção da solução definitiva e/ou solicitação de mudança concluída; ● Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de serviço; ● Consultas gerenciais de informações estatísticas sobre os problemas; 		
<p>6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA/LIBERAÇÃO</p> <p>6.5. Sistema da Gerencia de Mudanças e Liberação</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de Requisições de Mudança (RDM) a partir de problemas registrados mantendo o vínculo entre eles; ● Registro de requisições de mudanças identificadas por equipe de gerenciamento de mudanças; ● Registro de solicitações de liberação a partir de requisições de mudança mantendo o vínculo entre eles; ● Geração e tratamento de identificadores únicos para cada de requisição de mudança ou de liberação ; ● Manutenção das datas e histórico da evolução de requisição de mudança e de liberação ; ● Permitir a configuração da tela de registro de requisição de mudança ou de liberação para criação de novos atributos; ● Registro e tratamento de critérios de prioridades de requisição de mudança e liberações ; ● Permitir o vínculo de arquivos externos à requisição de mudança, tais como planilhas eletrônicas, documentos de editor de texto, imagens e outros; ● Registro de listas de verificação vinculadas à requisição de mudança, tanto para orientar a mudança ou liberação, como para o respectivo fallback; ● Controle de fluxo de trabalho com escaionamento de requisição de mudança e liberação para equipe técnica de execução ; ● Permitir escalonamento para aprovação da mudança ou da liberação ● Registro de conclusão da requisição de mudança e retorno para fechamento de problemas quando necessário; ● Fornecer as informações necessárias para o cálculo do nível de 		

244