



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

---

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 40/2013**

**PROCESSO N.º 8513362-77.2013.8.06.0000**

**PREZADOS SENHORES,**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio do(a) pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designados pela Portaria de n.º 143/2013, publicado no DJE, em 06/02/2013, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, - Cambeba, CEP – 60822-325, torna público para conhecimento de todos os interessados, que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei Federal N.º 10.520, de 17/07/2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal N.º 8.666/93 e suas alterações, pelas Resoluções N.º 03 e N.º 04 de 06/03/2008 e N.º 08 de 08/07/2009 do TJCE, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, com intuito de atender as necessidades deste Tribunal.

**OBJETO:** Registro de preços para aquisição de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, compreendendo o fornecimento de licenças de software que atendam às disciplinas ITIL V3 com gestão e controle de estações de trabalho (Inventário, Distribuição e Atualização de Softwares) e demais requisitos definidos no escopo do Termo de Referência, os serviços necessários à sua plena implementação em conformidade com os processos atualmente gerenciados pelo TJCE, os serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, a capacitação das equipes e a execução de atividades (customizações, implementações) por demanda, conforme quantidades e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos.

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:** Até 10/10/2013 às 10:00 (Horário de Brasília).

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** 10/10/2013 às 10:00 (Horário de Brasília).

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** 11/10/2013 às 10:00 (Horário de Brasília).

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:** Observando o prazo legal, o fornecedor poderá formular consultas por fone/fax ou e-mail, conforme números e endereço abaixo, informando o número da licitação.

**Fone/Fax:** (85) 3207-7098/3207-7100

**E-mail:** [cpl.tjce@tjce.jus.br](mailto:cpl.tjce@tjce.jus.br).

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

Constituem Anexos deste Edital e dele fazem parte:

**ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**ANEXO 02-A – DETALHAMENTO DO CENÁRIO ATUAL**

**ANEXO 03 – DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS**

**ANEXO 04 – ORÇAMENTO DETALHADO**

**ANEXO 05 – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

**ANEXO 06 – ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS**

**ANEXO 07 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

**ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO**

**ANEXO 09 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

**ANEXO 10 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA**

**ANEXO 12 – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS**

**ANEXO 13 – DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS**

**ANEXO 14 – RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**

**ANEXO 15 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**ANEXO 16 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**ANEXO 17 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO SUPERVENIENTE À HABILITAÇÃO**

**ANEXO 18 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**ANEXO 19 – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**ANEXO 20 – MINUTA DO CONTRATO**

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

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

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

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

## **2. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**

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

## **3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

3.1. Poderão participar desta Licitação, toda e qualquer firma individual ou sociedade, regularmente estabelecida no País, que seja especializada e credenciada no objeto desta licitação e que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e seus Anexos;

3.2. É vedada a participação de pessoa física e de pessoa jurídica nos seguintes casos:

- a) Sob a forma de consórcio, qualquer que seja sua constituição;
- b) Que tenham em comum um ou mais sócios cotistas e/ou prepostos com procuração;
- c) Que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;
- d) Que estejam cumprindo penas de suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração;
- e) Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
- f) Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;
- g) Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Estadual Direta ou Indireta;

3.3. O licitante deverá manifestar, **em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação**, e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, nos termos do art. 20, inciso XIII da Resolução n.º 04 de 06/03/2008 do TJCE;

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

## **4. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

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

- a) coordenar o processo licitatório;
- b) conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
- c) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela área responsável pela elaboração do Termo de Referência;
- d) receber as propostas de preços;
- e) abrir e examinar as propostas de preços e classificar os proponentes;
- f) verificar a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- g) desclassificar propostas indicando os motivos;
- h) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- i) receber a documentação de habilitação;
- j) verificar e julgar as condições de habilitação;

- k) declarar o vencedor;
- l) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando-os à autoridade superior, quando mantiver sua decisão;
- m) elaborar e publicar a ata da sessão;
- n) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação;
- o) abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

### **CRENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES**

- 4.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País;
- 4.3. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no *licitações-e*;
- 4.4. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;
- 4.5. A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco, devidamente justificado;
- 4.6. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
- 4.7. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

### **PARTICIPAÇÃO**

- 4.8. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data, horário e limite estabelecidos;
- Obs.: a informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção "Acesso Identificado";
- 4.9. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- 4.10. O licitante que desejar utilizar-se das prerrogativas da **Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006**, deverá declarar em campo apropriado no sistema;
- 4.11. No preenchimento da proposta eletrônica o licitante deverá informar o valor total de sua proposta, conforme instruções contidas nos Anexos 02 à 05 deste Edital e poderá mencionar no campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS", as características dos produtos e serviços ofertados, **VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO**;
- 4.12. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

### **ABERTURA E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS E DA ETAPA DE LANCES**

- 4.13. A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas. Caso ocorra alguma desclassificação, esta deverá ser fundamentada e registrada no sistema;
- 4.14. Os preços deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais em seus valores globais.
- 4.15. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a), e somente estas participarão da etapa de lances.
- 4.16. Aberta a etapa competitiva, na data e horário determinados neste Edital, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;
- 4.17. Para efeito de lances, será considerado o valor global do lote.
- 4.17.1. Os licitantes poderão ofertar lances sucessivos, desde que inferiores ao seu último lance registrado no sistema, ainda que este seja maior que o menor lance já ofertado por outro licitante.
- 4.17.2. Em caso de dois ou mais lances de igual valor, prevalece aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 4.18. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do

- menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes;
- 4.19. No caso de desconexão com o(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;
- 4.20. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa, sendo reiniciada somente após comunicação expressa do(a) pregoeiro(a) aos participantes, através de mensagem no sistema, divulgando data e hora da reabertura da sessão. Caberá ao licitante a responsabilidade por qualquer ônus decorrente da perda de negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
- 4.21. A etapa inicial de lances da sessão pública será encerrada pelo(a) pregoeiro(a), seguida do tempo randômico, que poderá ser de 1 (um) segundo a 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico;
- 4.21.1. Face imprevisão do tempo extra, as Empresas participantes deverão estimar o seu valor mínimo de lance a ser ofertado, evitando assim, cálculos de última hora, que poderá resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil.
- 4.22. Transcorrido o tempo randômico, o sistema detectará a existência de situação de empate ficto. Em cumprimento ao que determina a Lei Complementar nº 123/2006, a microempresa e a empresa de pequeno porte que ofertou lance de até 5% (cinco por cento) superior ao menor preço da arrematante que não se enquadre nessa situação de empate, será convocada pelo(a) pregoeiro(a), na sala de disputa, para, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizando-se do direito de preferência, ofertar novo lance inferior ao melhor lance registrado, sob pena de preclusão.
- 4.22.1. Os procedimentos descritos no subitem 4.22 somente serão aplicados se a melhor oferta inicial (menor lance ou proposta de menor valor) não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;
- 4.22.2. Todos esses procedimentos acontecerão na sala de disputa, estando essas informações disponíveis para os demais participantes do pregão e também para toda a sociedade;
- 4.23. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa e lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor;
- 4.24. O(a) pregoeiro(a) poderá negociar exclusivamente pelo sistema, em campo próprio, a fim de obter melhor preço, encaminhando, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida a melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital;
- 4.25. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) verificará também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital;
- 4.26. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor;
- 4.27. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços unitários;
- 4.28. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço;
- 4.29. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante toda a sessão pública do pregão e etapas posteriores, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.**

## 5. PROPOSTA E FORNECIMENTO

- 5.1. A Proposta de Preços da Empresa vencedora deverá ser entregue na Comissão Permanente de Licitação do TJCE, **no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, com os preços ajustados ao menor lance, em papel timbrado da empresa, folhas originais rubricadas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa, em linguagem clara e concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo Razão Social, CNPJ, CGF, endereço e com especificação detalhada do produto contendo inclusive a marca, modelo, referência e etc;
- 5.1.1. O não cumprimento da entrega da documentação e das amostras, dentro dos prazos estabelecidos neste Edital, acarretará desclassificação/inabilitação, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas no art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, e no art. 31, da Resolução nº 04/08, sendo convocado o licitante subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação.
- 5.1.2. Caso o arrematante venha a ser desclassificado ou inabilitado, o(a) pregoeiro(a) convocará os demais participantes, seguindo a ordem de classificação, devendo suas propostas de preços serem entregues no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas das suas convocações realizadas por meio do sistema de licitações.

5.2. A proposta deverá explicitar:

5.2.1. O prazo de validade que não poderá ser inferior a **60(sessenta)** dias, contados a partir da data da sua emissão, de acordo com o previsto no art. 6º da Lei Federal nº 10.520/02. razão pela qual a não manutenção das propostas no decorrer de seu prazo de validade poderá ensejar as sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93 e no art. 31, inciso II, alínea “c”, da Resolução nº 04/2008 do TJCE;

5.2.2. Valor(es) unitário(s) e total(is) com até 02(duas) casas decimais, conforme **Anexo 05**, do Edital, devendo os valores totais serem escritos em numeral e por extenso.

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

5.4. A PROPONENTE VENCEDORA obedecerá aos prazos constantes no cronograma de fornecimento e instalação dos softwares, do subitem 3.1.1.2 e no cronograma de implantação dos processos e função, do item 3.1.2.22, todos do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital. Deverão ser obedecidas as condições de entrega previstas no item 6.8 do Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital.

## 6. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

6.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, depois de obedecido ao previsto no **item 6.2**, do presente Edital, de acordo com o **Decreto Estadual Nº 27.624, de 22/11/2004**, observados os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste Edital;

**6.1.1. A proposta final para o lote não poderá conter item com valor superior ao estimado pela Administração, sob pena de desclassificação, independente do valor total do lote**

**6.2. Para efeito de julgamento das propostas comerciais, o valor a ser informado no sistema eletrônico, pelos Licitantes situados no Estado do Ceará, QUE SEJAM CONTRIBUINTES DO ICMS EM RELAÇÃO AO OBJETO DESTA LICITAÇÃO, no campo “PREÇO UNITÁRIO PROPOSTO”, será o valor deduzido do percentual de 7,5% (sete vírgula cinco por cento), correspondente à média das diferenças de alíquotas interestaduais do ICMS, conforme Decreto Estadual n.º 27.624, de 22/11/2004;**

6.3. Os valores, a serem apresentados na proposta de preço escrita, deverão ser readequados ao valor total calculado em cada item, representado pelo lance vencedor;

6.4. As propostas comerciais das demais licitantes estabelecidas em outros Estados não sofrerão a dedução de que trata o item 6.2 acima;

6.5. O **readequamento** de que trata o item anterior (6.2) deverá ser apresentado apenas pelos licitantes situados no Estado do Ceará, utilizando a seguinte fórmula:

$$VFP = \frac{VPV}{0,925}$$

Onde:

VFP = Valor Final da Proposta, acrescido da alíquota de 7,5% (sete e meio por cento);

VPV = Valor da Proposta Vencedora após o encerramento da disputa eletrônica anunciado pelo sistema;

0,925 = Fator de Reversão correspondente a 7,5% (sete e meio por cento), que foram deduzidos antes da disputa;

6.6. O “VFP - Valor Final da Proposta” será o praticado quando do fornecimento do objeto licitado e o “VPV - Valor da Proposta Vencedora” será o praticado quando do encerramento da disputa eletrônica anunciado pelo sistema.

6.7. Nas entradas de mercadorias ou de bens procedentes das unidades federadas signatárias do Protocolo ICMS nº 21/2011, incorporado à legislação tributária estadual, através do Decreto nº 30.535/2011, será exigida a parcela do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transportes Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS - devida na operação interestadual, quando a operação estiver sem a comprovação do pagamento do imposto relativo à parcela pertencente a este Estado, na forma do Decreto nº 30.542/2011, que estabelece procedimentos operacionais para aplicação do citado protocolo;

6.8. A exigência do imposto prevista no Decreto aplica-se, inclusive, nas operações procedentes de unidades da Federação não signatárias do referido protocolo;

6.9. A parcela do imposto devido a este Estado será obtida pela aplicação da alíquota interna aplicável ao produto, sobre o valor da respectiva operação, deduzindo-se o valor equivalente ao percentual aplicado sobre a base de cálculo utilizada para cobrança do imposto devido na origem, no máximo, nos percentuais definidos no Decreto;

6.10. Após a apresentação da proposta não caberá desistência;

6.11. Se a proposta de menor preço e/ou amostra não forem aceitáveis, ou ainda, se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, verificando sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a este edital;

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

- 6.13. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da Legislação em vigor;
- 6.14. Serão rejeitadas as propostas que:
- 6.14.1. Sejam incompletas, isto é, não contenham informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do material licitado;
  - 6.14.2. Contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente Edital, ou seja, manifestamente inexecutáveis, por decisão do(a) PREGOEIRO(A);
  - 6.14.3. Contiverem preços superiores aos praticados no mercado, ou comprovadamente inexecutáveis;
  - 6.14.4. Quando na proposta escrita houver indicação de marca divergente dos itens, materiais ou produtos que foram informados na proposta eletrônica cadastrada no sistema do Banco do Brasil ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), sob pena de desclassificação, salvo nos casos em que ficar comprovado, por meio de documento oficial do fabricante, que a marca/modelo anteriormente ofertado teve sua fabricação descontinuada, e se for acatada, pelo TJCE, a substituição da marca.
- 6.15. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema;
- 6.16. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.
- 6.17. De conformidade com parecer da CPL, não constituirá causa de desclassificação do(a) proponente a irregularidade formal que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta e/ou documentação.**

## 7. HABILITAÇÃO

7.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 4 deste Edital, o licitante detentor da proposta ou do lance de menor valor, deverá entregar, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, a documentação de habilitação prevista abaixo, para o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Comissão Permanente de Licitação, na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, 2º andar - Cambéa, Cep – 60822-325;

7.1.1. O não cumprimento da entrega da documentação dentro do prazo estabelecido acarretará a inabilitação da licitante, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas no art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002 e no art. 31, da Resolução nº 04/2008, sendo convocado o licitante subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação, devendo suas documentações de habilitação serem entregues no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas, contadas das suas convocações realizadas por meio do sistema de licitações.

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

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

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

7.2.2. O licitante NÃO CADASTRADO no CRC junto à SEPLAG/CE deverá apresentar os documentos relacionados na opção "Informações sobre Cadastramento de Fornecedores" disponíveis no *sítio*: [www.portalcompras.ce.gov.br](http://www.portalcompras.ce.gov.br).

7.2.3. Declaração do licitante, se couber, tratar-se de Microempresa ou empresa de pequeno porte, **conforme modelo no Anexo 15.**

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

7.2.5. Procuração, juntamente com o ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso do representante legal da empresa ser procurador.

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

7.2.7. Declaração, sob pena de incidir nas punições cabíveis, relativamente aos documentos exigidos nesta licitação, caso exista após a data de sua emissão, algum **fato superveniente** que impeça sua habilitação, na forma do § 2º, Art. 32, da Lei n.º 8.666/93, **conforme ANEXO 17 do Edital;**

7.2.8. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo **constante no Anexo 18 do Edital;**

### QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.2.9. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.2.10. A boa situação financeira, a que se refere este item, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índice de Liquidez Geral (LG) igual ou superior a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula abaixo:

7.2.10.1.1.  $LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})$

7.2.11. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) para o índice referido acima deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

**7.2.12. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.**

### **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**7.2.13. Demais documentos de CAPACIDADE E EXPERIÊNCIA, conforme consta no subitem 12.2.4, do Anexo 01 (Termo de Referência) do Edital.**

### **VISITA TÉCNICA**

7.2.14. Os processos a serem implantados, os serviços a serem parametrizados no catálogo, os perfis de usuários, características do parque de estações de trabalho e demais informações necessárias ao dimensionamento dos serviços de implementação serão fornecidos pela CONTRATANTE em visita técnica a ser realizada até **03 (três) dias úteis antes da realização do certame**, no Departamento de Informática (DEINF) da Secretaria de Tecnologia de Informação (SETIN) do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), situado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéa, em Fortaleza – CE, com participação obrigatória de todas as licitantes. Na oportunidade, serão apresentadas as funcionalidades existentes nas ferramentas de gestão atuais, as quais deverão ser implementadas pela licitante vencedora.

7.2.15. É obrigatório o agendamento antecipado, pela LICITANTE, para a visita técnica, a qual deverá ser feita com, no mínimo, **24 horas de antecedência ao dia da visita técnica agendado**. O agendamento deverá ser feito através do e-mail [projetoservicedesk@tjce.jus.br](mailto:projetoservicedesk@tjce.jus.br) sugerindo **data, hora e nomes** para visita técnica.

7.2.15.1. Para comparecimento à visita técnica será permitido no máximo 2 (dois) responsáveis técnicos por LICITANTE, os quais devem apresentar vínculo profissional com o LICITANTE, comprovando através da apresentação da CTPS do profissional (ou outro documento trabalhista legalmente reconhecido);

7.2.15.2. É obrigatório no mínimo 1 (um) responsável técnico da LICITANTE que comparecerá à visita técnica possuir certificação ITIL Foundation;

7.2.15.3. **A licitante deverá assinar o ANEXO 07 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE do Edital após a visita técnica;**

7.2.16. Quando da realização da visita técnica mencionada no item anterior, as empresas licitantes receberão um atestado de comparecimento, o qual deverá compor a documentação de habilitação técnica.

7.2.17. Durante a visita técnica, o TJCE não responderá quaisquer tipos de questionamentos técnicos referentes aos documentos componentes do presente instrumento, devendo estes serem encaminhados à CPL – Comissão Permanente de Licitação.

7.2.18. A LICITANTE deverá implementar na Solução todos os relatórios apresentados e entregues pela CONTRATANTE na visita técnica, os quais são utilizados como parâmetros para mensuração, entre outros, do desempenho dos atuais prestadores de serviços do TJCE;

7.3. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:

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

7.3.2. Se apresentados em qualquer processo de fotocópia, deverão ser, obrigatoriamente, autenticados em Cartório oficial, sob pena de não o fazendo, serem consideradas inabilitadas no presente processo licitatório, conforme Provimento n.º 006/97 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

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

7.3.4. Caso haja documentos redigidos em idioma estrangeiro, os mesmos somente serão considerados se acompanhados da versão em português, firmada por tradutor juramentado.

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

7.4. O(A) Pregoeiro(a) poderá também, solicitar originais de documentos já autenticados para fins de verificação, sendo a empresa obrigada a apresentá-los no prazo de **48(quarenta e oito) horas**, contados a partir da solicitação, sob pena de não o fazendo, ser inabilitada;

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

7.6. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, esta deverá apresentar todos os documentos exigidos para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição, conforme determina o art. 43, da Lei Complementar 123, de 14/12/2006;

7.6.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 2(dois) dias úteis, contados da data em que o proponente foi declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da situação que deu causa à restrição;

7.6.2. A não regularização no prazo previsto no subitem anterior, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital;

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

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

## **8. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL**

8.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, informando o número deste pregão no sistema do Banco do Brasil e o órgão interessado.

8.2. Até 2 (dois) dias úteis anteriores a data fixada para abertura das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o presente edital, mediante petição por escrito, protocolizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste Edital.

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

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

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

## **9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

9.1. Declarado o vencedor, o proponente que desejar recorrer contra decisões do(a) Pregoeiro(a), poderá fazê-lo de imediato e motivadamente, no prazo de até **24(vinte e quatro) horas**, manifestando sua intenção com o registro da síntese das suas razões, exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, sendo-lhe concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentar por escrito as razões do recurso, conforme o artigo 4º, inciso XVIII da Lei Federal nº 10.520 de 17/07/2002. Os demais licitantes ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente;

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

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

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

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

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

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

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

## **10. MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. Nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, os proponentes que, convocados dentro do prazo de validade de suas propostas, não celebrarem o contrato, deixarem de entregar ou apresentarem

documentação falsa exigida neste edital, ensejarem o retardamento da execução do seu objeto, não mantiverem a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, comportarem-se de modo inidôneo ou cometerem fraude fiscal, ficarão impedidos de licitar e contratar com o Estado do Ceará e serão descredenciados no CRC da SEPLAG/CE pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções previstas neste edital e das demais cominações legais.

10.2. A CONTRATADA sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações, definidas em contrato ou em outros que o complementem, as seguintes penalidades, sem prejuízo das sanções legais, Art. 86 a 88 da Lei 8.666/93 e responsabilidades civis e criminais:

10.2.1. Advertência;

10.2.2. Multas:

10.2.2.1. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) sobre o valor das licenças, por atraso na entrega das licenças, por dia de atraso, até 30(trinta) dias corridos.

10.2.2.2. No caso de atraso injustificado da entrega das licenças, superior a 30 (trinta) dias corridos, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 10.2.2.1, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

10.2.2.3. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor das licenças no caso de atraso na substituição das mídias de software defeituosos.

10.2.2.4. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por dia, sobre o valor do serviço de implantação de processos, por atraso no início da prestação do serviço de implantação dos processos após o recebimento da Ordem de Serviço, até 30 (trinta) dias corridos.

10.2.2.5. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de implantação dos processos, superior a 30 (trinta) dias, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 10.2.2.4, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de implantação dos processos;

10.2.2.6. No caso de descumprimento injustificado dos prazos máximos de conclusão dos serviços de implantação de processos, multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço;

10.2.2.7. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por dia, sobre o valor do serviço de Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos, por atraso no início da prestação do serviço de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução da contratante após o recebimento da Ordem de Serviço, até 30 (trinta) dias corridos.

10.2.2.8. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, superior a 30 (trinta) dias, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 10.2.2.7, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de banco de horas e Unidades de Serviços Técnicos;

10.2.2.9. No caso de descumprimento injustificado dos prazos máximos de conclusão dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço.

10.2.2.10. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por hora, sobre o valor das licenças de software de Gerenciamento de Service Desk, por atraso no início da prestação do serviço de suporte técnico, após a abertura de chamado pela CONTRATANTE, até 30 (trinta) horas corridas.

10.2.2.11. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de suporte técnico da contratada, superior a 30 (trinta) horas, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 10.2.2.10, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

10.2.2.12. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por alocar profissional que não atenda aos requisitos de capacitação definidos pela CONTRATANTE para a execução dos serviços de implantação de processos, capacitação/treinamento, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução;

10.2.2.13. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, referente ao valor do serviço de treinamento, por não realizar o treinamento obedecendo aos requisitos estabelecidos em contrato;

10.2.2.14. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total de algum dos itens contratados, observando os prazos e condições de garantia das licenças e dos serviços, estipulados neste Edital.

10.2.3. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração por período não superior a 5 (cinco) anos;

10.2.4. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

10.2.5. RESCISÃO, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93;

- 10.3. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa;
- 10.4. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado no item 6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO do Anexo 01 (Termo de Referência) do Edital, as penalidades que serão aplicadas, inclusive, indicando o(s) valor(es) que deverá(ão) ser(em) deduzido(s) da(s) respectiva(s) ORDEM(ENS) DE FORNECIMENTO(S) DO(S) BEM(ENS) bem como da(s) ORDEM(ENS) DE SERVIÇO(S);
- 10.5. A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;
- 10.6. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- 10.7. Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;
- 10.8. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Central de Contratos do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.
- 10.9. As multas a que se referem os itens anteriores não impedem que a Administração cancele unilateralmente a ata de registro de preços e aplique outras sanções, tudo conforme previsão na Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/2002.
- 10.10. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando-se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.
- 10.11. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

## 11. PAGAMENTO

11.1. O pagamento ocorrerá após emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à entrega de cada item do lote único deste Edital assinado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante do contrato e dar-se-á da seguinte forma:

11.1.1. O pagamento do valor referente à entrega do item 1, entrega das licenças de software, subscription do fabricante e seus componentes, bem como a instalação do servidor e demais instalações, será efetivado em duas etapas:

11.1.1.1. **50%** (cinquenta por cento) do valor total da ordem de fornecimento respectiva referente ao item 1 em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes ao item 1, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente ao valor proporcional desta parcela;

11.1.1.2. **50%** (cinquenta por cento) do valor total restante da ordem de fornecimento respectiva referente ao **item 1**, em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes a implantação dos processos/função do grupo 1, acompanhado da entrega, pela Contratada, do documento fiscal, referente ao valor proporcional desta parcela;

11.1.1.3. Após a conclusão dos serviços referentes à implantação dos processos/função do grupo 1 na Solução, e quando houver necessidade de contratação de novas licenças de software do **item 1**, os pagamentos dessas novas licenças serão realizados integralmente de acordo com os valores de cada ordem de fornecimento;

11.1.2. O pagamento do valor referente à entrega do item 2, entrega das licenças clientes do software de Gerenciamento de Service Desk para controle de ativos de TI, será efetivado integralmente em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes ao item 2, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente ao valor desta Etapa;

11.1.3. O pagamento do valor referente aos Serviços do **item 3** ao **item 12**, quais sejam, de implantação de função e processos na Solução, será efetivado em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação do respectivo grupo de processos, conforme cronograma detalhado, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente às parcelas proporcionais de cada grupo de processos;

11.1.4. O pagamento do valor referente aos Serviços de Capacitação/Treinamento, **item 13** ao **item 15**, será efetivado em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo de cada Capacitação, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal referente ao valor da Capacitação correspondente (Operacional, Operacional – Controle de Ativos ou Administrativa);

11.1.5. O pagamento do valor referente ao **item 16**, serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, na modalidade remota ou

presencial, será efetivado integralmente em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal referente ao valor proporcional do Serviço de Operação Assistida e documentação comprobatória com a respectiva carga horária realizada;

11.2. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, nas agências do BANCO BRADESCO S/A, observadas as condições estabelecidas do **item 6.10.1.1 ao item 6.10.1.5, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital**, mediante apresentação de fatura/nota fiscal, atestada pelo setor competente deste Tribunal de Justiça, e também de apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas.

11.3. Os pagamentos referentes aos serviços de implantação de processos, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, customização da solução e capacitação/treinamento serão realizados através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as faturas ou notas fiscais, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10(dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e estas deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.

11.4. O TJCE terá até 3 (três) dias úteis após a apresentação da documentação acima e da solicitação de pagamento para emitir o atesto das mesmas pelos gestores do Contrato;

11.5. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47;

11.6. O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições do contrato;

11.7. Nenhum pagamento será efetuado à empresa vencedora do certame antes de paga a multa que por ventura lhe tenha sido aplicada;

11.8. O pagamento das licenças é condicionado à apresentação de documentação ou via site do fabricante informando o código de identificação único de cada licença, quantidades licenciadas, assim como o início e final do contrato de atualização de software;

11.9. No que se refere aos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, só serão consideradas, para efeito de medição e pagamento, as horas efetivamente trabalhadas no projeto, devidamente comprovadas em relatório e com aceitação do contratante;

11.10. Caso existam penalidades a serem aplicadas, a CONTRATADA será notificada, conforme descrito no **item 10 – Sanções e Penalidades do Edital**, sendo o prazo do atesto da respectiva ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS bem como da ORDEM DE SERVIÇO interrompido até a entrega das justificativas pela CONTRATADA;

**11.11. Nas notas fiscais referentes aos serviços descritos neste documento, deverão estar discriminados os valores dos tributos: Imposto sobre Serviços – ISS, PIS e COFINS. A CONTRATADA também deverá durante todo o período contratual manter suas documentações fiscais atualizadas.**

## 12. REAJUSTAMENTO E RECURSOS FINANCEIROS

12.1. Reajustamento: Os preços oferecidos serão fixos e irrevogáveis;

12.2. Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização Judiciária – FERMOJU, tendo como Fonte dos recursos os Recursos Próprios. Nas seguintes dotações orçamentárias:

**04200001.02.061.013.14353.01.33903900.15.1.30**

**04200001.02.061.013.14353.01.33903500.15.1.30**

## 13. DA CONTRAÇÃO

13.1. Para os itens 1 a 12 e para o item 16, a contratação se dará por meio da celebração de contrato com a licitante vencedora, que terá suas cláusulas e condições reguladas pela Lei 8.666/93 e suas atualizações.

13.2. Farão parte do contrato todos os elementos apresentados pelo licitante vencedor em sua proposta que tenham servido de base para o julgamento da licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, independentemente de transcrição.

13.3. O contrato a ser assinado com a licitante vencedora terá vigência de acordo com o estabelecido no prazo para a execução dos serviços em regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, podendo ser aditado a critério da Administração, até o limite previsto na legislação em vigor.

13.4. Para os itens 13 a 15, a contratação se dará por meio de Nota de Empenho.

## 14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. As obrigações do Contratante estão estabelecidas no subitem 6.2 do Termo de Referência, constante no Anexo 01 deste Edital.

## 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. As obrigações da Contratada estão estabelecidas no subitem 6.3 do Termo de Referência, constante no Anexo 01 deste Edital.

## 16. ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

16.1. A Ata de Registro de Preços, elaborada **conforme o Anexo 19 - Minuta da Ata de Registro de Preços**, será assinada pelo Presidente do TJCE e pelos Secretários Geral e de Tecnologia da Informação, e pelo(s) representante(s) do(s) fornecedor(es) legalmente credenciado(s) e identificado(s);

16.2. Será excluído da Ata de Registro de Preços o fornecedor classificado que convocado para assinar a Ata, deixar de fazê-lo no prazo de 05(cinco) dias úteis, contados da data de sua convocação;

16.3. A Secretaria de Tecnologia da Informação será a Gestora desta Ata de Registro de Preços de que trata este Edital, a quem caberá o seu gerenciamento.

16.4. Os preços registrados na Ata de Registro de Preços poderão ser revistos, obedecendo aos parâmetros constantes no artigo 22, da Resolução n.º 03/2008, de 06 de março de 2008, do Tribunal Pleno;

16.5. A Ata de Registro de Preços uma vez lavrada e assinada, não obriga a Administração a firmar as contratações que dela poderão advir, ficando-lhe facultada a utilização de procedimento de licitação, respeitados os dispositivos da Lei Federal 8.666/93, sendo assegurada à detentora do registro de preços a preferência em igualdade de condições;

16.6. O direito de preferência de que trata o subitem anterior poderá ser exercido pelo beneficiário do registro, quando o preço encontrado no processo licitatório for igual ou superior ao registrado;

16.7. Os fornecedores detentores de preços registrados na Ata de Registro de Preços ficarão obrigados a fornecer o objeto licitado ao TJCE, nos prazos estabelecidos neste Edital, desde que notificados por este e durante a vigência da Ata, mesmo que a execução do objeto esteja prevista para data posterior à do vencimento da mesma;

16.8. O detentor de preços registrados que descumprir as condições da Ata de Registro de Preços, recusar-se a fornecer o objeto licitado ao TJCE, não aceitar reduzir os preços registrados quando estes se tornarem superiores aos de mercado, ou nos casos em que ficar impedido ou for declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração, e ainda, por razões de interesse público, devidamente fundamentado, terá o seu registro cancelado;

16.9. O TJCE providenciará a publicação do Extrato da Ata do Registro de Preços no Diário da Justiça do Estado do Ceará;

16.10. O Departamento de Informática do TJCE convocará o fornecedor para negociar o preço registrado e adequá-lo ao preço de mercado, sempre que verificar que o preço registrado estiver acima do preço de mercado;

16.11. Caso seja frustrada a negociação, o licitante poderá ser liberado do compromisso assumido;

16.12. Não havendo êxito nas negociações com o primeiro colocado, a Administração poderá convocar os demais fornecedores classificados de acordo com o subitem 4.28 deste Edital, nas mesmas condições ou revogar a Ata de Registro de Preços ou parte dela;

16.13. Serão considerados preços de mercado, os preços cotados que forem iguais ou inferiores à média daqueles apurados pela Administração para os produtos, objeto deste Pregão;

16.14. As alterações dos preços registrados oriundas da revisão dos mesmos serão publicadas no Diário da Justiça do Estado ou na página oficial do TJCE na INTERNET.

## 17. CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

17.1. A Ata de Registro de Preços decorrente deste Pregão poderá ser cancelada de pleno direito no todo ou em parte, nas situações previstas neste Edital e na minuta da Ata de Registro de Preços, **Anexo 19 deste Edital**.

## 18. DA DEMONSTRAÇÃO DA SOLUÇÃO

18.1. Ao final da etapa de lances, inicia-se o prazo para demonstração da solução, e a licitante classificada em 1º lugar deverá demonstrá-la no Centro de Documentação e Informática – CDI, na sede do Tribunal de Justiça do Ceará – TJCE, para avaliação técnica, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis;

18.2. A licitante classificada em 1º lugar deverá agendar a demonstração através do e-mail [projetoservicedesk@tjce.jus.br](mailto:projetoservicedesk@tjce.jus.br). No corpo do e-mail deverá ser informado: data e hora da demonstração, infraestrutura e acessos externos a internet, identificação dos técnicos que realizarão a demonstração, bem como, o roteiro de acordo a atender o solicitado no termo de referência;

18.3. A demonstração deverá ser apresentada acompanhada dos respectivos documentos que compõem a solução, como catálogos ou manuais oficiais do fabricante;

18.4. A solução deve ser demonstrada com a participação da Licitante classificada, de forma a mostrar o atendimento a todos os requisitos solicitados no **ANEXO 12 – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS**, do Edital;

18.5. Durante a demonstração, que será acompanhada por técnicos indicados pela Divisão de Produção, Divisão de Segurança da Informação e técnicos da licitante classificada em 1º lugar, poderá haver solicitação de integração com outros componentes de software. Os técnicos da licitante classificada em 1º lugar deverão demonstrar que a ferramenta possui nativamente as funcionalidades especificada no **ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** do Edital para atender as especificações da solução de Gerenciamento de Service Desk;

18.6. A Função Central de Serviço, os processos: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Problema, Mudança, Liberação e Implementação, Conhecimento, Nível de Serviço, Configuração e Ativo de Serviço, Catálogo de Serviço, Controle de Ativos de TI, Configuração de Desktops e suas funcionalidades, podem ser demonstrados separados da solução principal de Service Desk, desde que a Licitante demonstre como ocorrerão as integrações destes itens com a Solução de Gerenciamento de Service Desk.

18.7. A Plataforma que não atender nativamente os processos/função ITIL objetos deste Termo de Referência durante a análise técnica será reprovada pela equipe técnica do TJCE;

18.8. A Licitante que não realizar a demonstração no prazo estabelecido terá sua cotação desconsiderada para efeito de julgamento;

**18.9. Depois de vencido o prazo da demonstração da solução não será permitido fazer ajustes ou modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante deste Edital.**

## **19. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS E SUPORTE TÉCNICO**

19.1. A CONTRATADA garantirá os serviços de implantação de processos, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução por 6 (seis) meses, contados da data do aceite definitivo referente aos serviços citados, a menos que disposto em contrário nas descrições detalhadas dos serviços;

19.2. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer falhas nos serviços entregues no período de vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;

19.3. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito na forma de comunicação presente no **item 6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital;**

19.4. Deverão ser observadas pela CONTRATADA todas as garantias previstas neste Edital e seus anexos.

### **19.5. Quanto ao Suporte Técnico:**

19.5.1. As licenças, manutenção de licenças (software assurance) e atualização de software deverão ser fornecidas sob as condições de fornecimento exigidas neste Edital;

19.5.2. As licenças, como também os upgrades de versões realizados durante a garantia das mesmas, deverão ser do tipo perpétua, ou seja, que confirmam ao usuário o direito de executar a versão do produto adquirida por tempo indeterminado, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais;

19.5.3. Os serviços de manutenção de licenças (software assurance) deverão contemplar:

19.5.3.1. Fornecimento de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes comercialmente disponíveis dos produtos durante o período de vigência dos serviços;

19.5.3.2. Todos os itens deverão ser fornecidos sob a mesma modalidade de licenciamento ofertada.

19.5.4. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito na forma de comunicação presente no **item 6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital;**

19.5.5. Os procedimentos de garantia e suporte técnico de toda a solução devem ser destinados a manter todos os produtos ofertados em perfeito estado de funcionamento, durante 36 meses, compreendendo todos os ajustes necessários à colocação dos recursos em pleno funcionamento, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

19.5.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o número telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação gratuita (0800), disponível, no mínimo, 9 (nove) horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário comercial.

19.5.7. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da CONTRATADA contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada em até 10 dias contados da assinatura do contrato.

19.5.8. O Serviço de Suporte Técnico abrange a manutenção corretiva e reparação da solução através de atendimento remoto e/ou presencial para a resolução de problemas ou “bugs” na solução.

19.5.9. Para os casos em que o suporte técnico do fabricante disponibilizar correções que precisem de intervenção da equipe técnica da CONTRATANTE para sua aplicação no ambiente de homologação e/ou produção, a CONTRATANTE seguirá as orientações da equipe do fabricante na aplicação das correções disponibilizadas.

19.5.10. Nos casos em que a equipe técnica da CONTRATANTE não obtiver êxito na aplicação das correções citadas no item anterior, ela abrirá chamado junto à equipe técnica da CONTRATADA, a qual deverá iniciar o atendimento da solicitação dentro dos prazos estabelecidos no ID 10 do **item 6.8 Prazos e Condições, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.**

19.5.11. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 dias contados da assinatura do contrato, os números de telefone da equipe técnica que será responsável pelo atendimento às demandas descritas no item acima.

19.5.12. A Contratada deverá corrigir qualquer erro ou defeito em cada ARTEFATO entregue por ela e aceite pela CONTRATANTE que não estiver de acordo com os requisitos definidos neste instrumento, nos termos do art. 69, da Lei nº 8.666/93.

19.5.13. A contratada deverá disponibilizar correções para eventuais problemas (“bugs”) encontrados na Solução, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente da CONTRATANTE.

19.5.14. A contratada ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES DE SOFTWARE pertinentes à Solução, assim que tornadas disponíveis ao mercado pelo fornecedor.

19.5.15. A contratada deverá encaminhar ao TJCE todas as novas versões dos softwares componentes da solução (seja pelo envio das mídias ou por meio de captura (download) no seu site de suporte técnico, ou do fabricante quando a Contratada não for o próprio fabricante), com a descrição de todas as modificações ocorridas. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário, instruções para a atualização do software, bem como as licenças e autorizações de uso.

19.5.16. Da mesma forma, a contratada deverá fornecer os manuais atualizados dos softwares componentes da solução (seja pelo envio das mídias ou por meio de captura (download) no seu site de suporte técnico, ou do fabricante), em decorrência da disponibilização de nova versão, sem custo adicional para o TJCE.

19.5.17. A implementação das atualizações e novas versões deverá se dar através do consumo das Unidades de Serviço Técnico (UST's) previstas nos Serviços de Operação Assistida, Implementação de Funcionalidades e Personalização.

19.5.18. Nos casos de correções para incidentes e problemas que afetem o funcionamento da ferramenta, a aplicação das mesmas ocorrerá através do suporte.

19.5.19. A contratada deverá fornecer acesso a downloads de produtos e documentação, pacotes de serviço, downloads de correções, fóruns de usuários, e perguntas frequentes, bem como às atualizações técnicas disponibilizadas pelo fabricante.

19.5.20. Na comunicação feita pelo CONTRATANTE a contratada, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:

19.5.20.1. Anormalidade observada ou necessidade.

19.5.20.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.

19.5.20.3. Relatórios técnicos.

19.5.21. Os Níveis de Serviço exigidos serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:

19.5.21.1. **Severidade Alta ou Nível de Severidade 1:** significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em um ambiente de produção para o qual não há uma Solução Alternativa imediatamente disponível, como, (i) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido; (ii) perda substancial de serviço; (iii) as operações comerciais serem seriamente interrompidas; ou (iv) um problema em que o software cause falha catastrófica na rede ou no sistema, ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrompimento de dados, ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção.

19.5.21.2. **Severidade Media ou Nível de Severidade 2:** significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

19.5.21.3. **Severidade Baixa ou Nível de Severidade 3:** significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada; entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.

19.5.21.4. **Severidade Muito Baixa ou Nível de Severidade 4:** significa (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento do produto.

19.5.22. Os prazos de atendimento exigidos para início de atendimento pela contratada, quando acionado pela CONTRATANTE, serão conforme a tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Início de Atendimento pelo Fabricante
Alta	2 horas úteis
Media	6 horas úteis

Baixa	8 horas úteis
Muito Baixa	2 dias úteis

19.5.23. Os prazos de atendimento exigidos para início de atendimento pela equipe da CONTRATADA, quando acionada pelo CONTRATANTE, nos casos de necessidade de aplicação de correções, serão conforme a tabela abaixo:

Severidade	Prazo de Início de Atendimento pela Equipe da CONTRATADA
Alta	2 horas úteis
Media	6 horas úteis
Baixa	8 horas úteis
Muito Baixa	2 dias úteis

19.5.24. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

- 19.5.24.1. Prazo de Início de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à contratada e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;
- 19.5.24.2. A contagem dos prazos para Início de Atendimento se inicia quando da abertura do chamado na Central de Atendimento do fabricante e/ou CONTRATADA;
- 19.5.24.3. Os chamados de severidade ALTA ou Nível de Severidade 1 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da Solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE.
- 19.5.24.4. A relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico deverá ser apresentada pela CONTRATANTE à contratada;
- 19.5.24.5. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço, a CONTRATANTE emitirá ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos e contados a partir do recebimento do ofício para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.
- 19.5.24.6. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

## 20. DA GARANTIA CONTRATUAL

20.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

- 20.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TJCE;
- 20.1.2. Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Finanças do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
- 20.1.3. Seguro garantia;
- 20.1.4. Fiança bancária.

20.1.4.1. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil;

20.2. Caso o valor da garantia seja utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a contratada se obriga a fazer a respectiva reposição no prazo não superior a 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação feita pelo Tribunal de justiça do Estado do Ceará;

20.3. A não apresentação da garantia até a assinatura contratual ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas;

20.4. No caso de rescisão do contrato, por culpa da CONTRATADA, esta perderá, em favor do TJCE, a garantia prestada;

20.5. A Garantia será devolvida à CONTRATADA, após o término da garantia, ao qual se refere o item 6.11 do Termo de Referência – Anexo 01 deste Edital, em 05 (cinco) dias após sua solicitação pela CONTRATADA;

20.6. A Garantia referida neste item terá o seu valor atualizado, sempre que ocorrer qualquer alteração nos preços contratados, de tal modo que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do CONTRATO, devendo a CONTRATADA providenciar, às suas custas, a respectiva renovação da garantia sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos.

20.7. A garantia ofertada deverá cobrir multas aplicadas, bem como obrigações trabalhistas e previdenciárias, não deverá ser proporcional ao tempo de vigência do contrato, garantindo sua totalidade durante todo o período de vigência. Não será aceita cláusula que preveja a realização do contrato por terceiros, bem como cláusula que preveja a subrogação da seguradora nos créditos da segurada. Deve, também, ser concedido pela seguradora, prazo mínimo de 30(trinta) dias para comunicação pelo TJCE das falhas cometidas pela segurada.

## 21. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 21.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivada(s) de fato(s) superveniente(s) comprovado(s) ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura;
- 21.2. 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 ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;
- 21.3. É facultado à(o) Pregoeira(o) ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar obrigatoriamente na proposta e na documentação de habilitação não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.
- 21.4. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação;
- 21.5. 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;
- 21.6. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;
- 21.7. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário da Justiça do Estado do Ceará;
- 21.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
- 21.9. **A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital, e a inobservância de qualquer dos itens descritos nele é de total responsabilidade dos participantes;**
- 21.10. Qualquer informação fornecida por telefone, não terá caráter formal;
- 21.11. A existência de preços registrados não obriga o Poder Judiciário Estadual a firmar as contratações nas quantidades estimadas no ANEXO 03, 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;
- 21.12. 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;
- 21.13. O(A) Pregoeiro(a) atenderá aos interessados no horário de 8:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, na Sala da Comissão Permanente de Licitação, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, para melhores esclarecimentos;
- 21.14. É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei N.º 10.880, de 29/12/83;
- 21.15. De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, fica vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE.
- 21.16. A documentação apresentada para fins de habilitação da Empresa vencedora, fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao proponente;
- 21.17. Os casos omissos e não previstos neste Edital serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) do TJCE, nos termos da Legislação pertinente.

Fortaleza, 23 de setembro de 2013.

  
**Georgeanne Lima Gomes Botelho**  
**PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

## ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Registro de preços para aquisição de Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, compreendendo o fornecimento de licenças de software que atendam às disciplinas ITIL V3 com gestão e controle de estações de trabalho (Inventário, Distribuição e Atualização de Softwares) e demais requisitos definidos no escopo do Termo de Referência, os serviços necessários à sua plena implementação em conformidade com os processos atualmente gerenciados pelo TJCE, os serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, a capacitação das equipes e a execução de atividades (customizações, implementações) por demanda, conforme quantidades e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos.

#### 1.1. Glossário

**ANO:** (Em inglês OLA – Operational Level Agreement) – Acordo de nível Operacional (áreas internas).

**ANS:** (Em inglês SLA- Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço.

**ROLLBACK:** Ação que consiste em restaurar todos os serviços em seu estado anterior a qualquer mudança/liberação ou restaurar o mais aproximado à mudança/liberação.

**CDI:** Centro de Documentação e Informática. Prédio anexo ao prédio principal do TJCE, em Fortaleza, onde fica a Diretoria de Informática.

**CHAMADO ELEGÍVEL:** Chamado passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º atendimento.

**CHAMADO NÃO ELEGÍVEL:** Chamado não passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º atendimento.

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

**DASHBOARD:** Tela, composta de uma ou mais camadas, sob a forma de um painel, com instrumentos virtuais onde se associam variáveis a serem monitoradas além de gráficos que mostram a evolução de variáveis, por exemplo, no tempo.

**DEINF:** Departamento de Informática do TJCE.

**FCB:** Fórum Clóvis Beviláqua (Comarca de Fortaleza).

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

**INCIDENTE:** Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

**MUDANÇA:** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar Serviços de TI. O Escopo deve incluir todos os Serviços de TI, Itens de Configuração, Processos, Documentos, etc.

**PROBLEMA:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.

**RECURSOS DE TIC:** quaisquer recursos e/ou dispositivos de TI conectados ao ambiente do TJCE (elementos de rede, servidores, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados);

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

**URA:** Unidade de Resposta Audível, que utiliza de tecnologia digital e através de sistemas executa processamento de voz.

**CUSTOMIZAÇÃO:** É a ação de personalizar determinado sistema aos parâmetros estabelecidos pelo TJCE através de programação alterando o código-fonte da sua versão padrão.

**PARAMETRIZAÇÃO:** É a ação de estabelecer parâmetros de processamento de um determinado sistema, ou seja, configuração de telas e funcionalidades sem a necessidade de programação em código-fonte mantendo sua versão padrão.

**IMPLANTAÇÃO:** É a disponibilização do processo, rotina de trabalho ou função para o usuário final de acordo com os requisitos levantados com o TJCE.

**IMPLEMENTAÇÃO:** É a ação de codificar através de programação direta no código-fonte de sistemas de TIC.

## 2. Fundamentação da Contratação

### 2.1. Quantitativo

#### 2.1.1. Lote Único

ITEM	UND	Descrição	Quantitativo a ser Registrado
1	Licença	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	150
2	Licença	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	10.000
3	Função	Implantação da função Central de Serviços	1
4	Processo	Implantação do processo Cumprimento de Requisições	1
5	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Incidentes	1
6	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Problemas	1
7	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Mudanças	1
8	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação	1
9	Processo	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento	1
10	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	1
11	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	1
12	Processo	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviços	1
13	Aluno	Capacitação Operacional	45
14	Aluno	Capacitação Operacional – Controle de Ativos	8
15	Aluno	Capacitação Administrativa	8
16	Unidade de Serviço Técnico	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	1000

### 2.2. Motivação

Atualmente a Central de Atendimento de Tecnologia da Informação – CATI é o ponto de contato e relacionamento com os usuários internos e externos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, propiciando o apoio necessário para a solução dos problemas relativos aos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços do TJCE, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

A CATI dispõe de alguns processos ITIL implantados em um sistema chamado Tactium, sistema adquirido pela empresa contratada para prestação de serviço de Service Desk. Tal software é utilizado para o gerenciamento dos chamados relativos a: incidentes, requisição de serviços, serviços de digitalizações, manutenções e serviços não categorizados, bem como registro de mudanças e liberações.

Após 3 (três) anos de utilização, identificou-se que o Tactium não atende a todas as necessidades do TJCE e precisaria, além das funcionalidades já atendidas, possuir também implantado os seguintes

processos e função do ITIL: Central de Serviço, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço com serviços de suporte por um período de no mínimo 36 (trinta e seis) meses.

Com a implantação desses novos processos seria possível um melhor gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação, ter celeridade nos atendimentos considerados urgentes, utilizar melhor os recursos, evitar gastos com a contratação de pessoas, permitir agilidade e ter um aumento dos quantitativos dos chamados remotos. Tal fato não foi possível até hoje devido não ter sido previsto no escopo do contrato com a empresa prestadora de serviço de Service Desk uma ferramenta robusta e de uso corporativo.

Em face da atual necessidade do TJCE em termos de atender de forma mais eficiente seus usuários, é necessário uma solução integrada de gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, a qual compreenda: o fornecimento de licenças de software que atendam às disciplinas ITIL V3 com gestão e controle de estações de trabalho (Inventário, Distribuição e Atualização de Softwares), os serviços necessários à sua plena implementação em conformidade com os processos atualmente gerenciados pelo TJCE, os serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, a capacitação das equipes e a execução de atividades (customizações, implementações) por demanda.

Portanto, faz-se necessário contratar uma empresa para fornecimento de Solução de Gerenciamento de Service Desk com base nas melhores e boas práticas do ITIL, fornecendo Licenças de software de Gerenciamento de: Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Licenças clientes para cobrir um parque tecnológico com 10.000 equipamentos, Implantação dos processos com migração da base de dados, Banco de horas de 1000 Unidades de Serviços Técnicos – UST's para serem utilizados novas implementações e Capacitação/treinamento para os usuários e administradores (Analistas)

### **2.3. Resultados a serem Alcançados com a Contratação**

- 2.3.1. Melhor atendimento e acompanhamento de incidentes;
- 2.3.2. Melhor análise de problemas através da possibilidade de trabalhar em “causa raiz”;
- 2.3.3. Melhor gerenciamento de mudanças e configuração;
- 2.3.4. Melhor gestão de liberação;
- 2.3.5. Melhor qualidade de serviço – suporte mais confiável ao negócio;
- 2.3.6. Melhorar a satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela TI;
- 2.3.7. Visão mais clara da capacidade atual da TI;
- 2.3.8. Otimização do ciclo de tempo para as mudanças e maior taxa de êxito;
- 2.3.9. Medir e melhorar a performance da TI;
- 2.3.10. Capacitação e Suporte Técnico necessários para as equipes de TI.

### **2.4. Justificativa da Solução Escolhida**

ID	Necessidade	Benefício
1	CENTRAL DE SERVIÇOS	Registra e classifica os eventos levando em conta o impacto e urgência, mantém os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, escala incidentes difíceis ou demorados de resolver, fecha incidentes.
2	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Restaura o serviço ao normal o mais rápido possível além de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio
3	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Previne problemas e incidentes resultante deles, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.
4	GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	Garante que a pessoa certa tenha o conhecimento certo no momento certo para entregar e suportar serviços requeridos.
5	GERENCIAMENTO DE MUDANÇA	Responde às mudanças de requisitos de negócio, reduzindo incidentes, interrupções e retrabalho.  Minimiza os riscos das mudanças e aumenta o sucesso das mesmas.

6	GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO	Entrega modelo lógico composto de itens de configuração, relacionamentos e infraestrutura.
7	GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Mantém e melhora gradualmente a qualidade de serviço de TI definindo as metas de cada serviço e acompanhando-as.
8	GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO	Assegura que o catálogo de serviços contenha informação precisa sobre os serviços ativos e aprovados para produção.
9	GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI	Permite um controle e uma visualização mais completa do parque tecnológico de TI.
10	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO	Assegura que serviços novos ou modificados são capazes de atender aos SLA's acordados, além de garantir a transferência de conhecimento e habilidades para a equipe de operações e suporte.
11	CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	Permite que usuários solicitem e recebam serviços padronizados.

### 3. Descrição da Solução

#### 3.1. Descrição

3.1.1. Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk e Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI (Item 1 e Item 2):

3.1.1.1. Fornecimento de licenças de uso perpétuo de softwares, com suporte e atualização tecnológica por 36 meses, os quais devem ser todos de um mesmo fabricante no caso de serem mais de um, instalação do servidor com a Plataforma de Gerenciamento de Service Desk e demais instalações e configurações os quais permitam ao TJCE:

3.1.1.1.1. Implementar e gerenciar, em conformidade com o ITIL V3, os seguintes processos e função do ITIL: Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

3.1.1.2. A CONTRATADA deve atender ao especificado no ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, do Edital e seguir o cronograma de fornecimento e instalação dos softwares de acordo com a tabela abaixo, a qual contém prazo para realização do serviço, atividades e entregáveis:

ID	CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DOS SOFTWARES	
1	REUNIÃO INICIAL E ASSINATURA DO CONTRATO	
2	PRAZO:	24 (vinte e quatro) horas úteis da assinatura do contrato.
3	ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:	Reunião inicial. Assinatura do contrato. Entrega dos <b>ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO</b> e <b>ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA</b> , <b>ANEXO 13 – DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS AUTORAIS</b> assinados, constantes no Edital.
4	ENTREGA DO PLANO DO PROJETO	
5	PRAZO:	Em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato.

6	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	<p>Apresentação da equipe de execução do projeto. Entrega e apresentação do Plano de Projeto contendo todas as etapas necessárias para entregar os serviços contratados. O Plano de Projeto consiste em documentação técnica do planejamento da INSTALAÇÃO e IMPLANTAÇÃO DO PROJETO e inclui os seguintes itens:</p> <p><b>a) Plano de entrega das licenças, instalação dos softwares e implantação da solução:</b>  a.1) <b>Atividades</b> a serem executadas pela CONTRATADA em cada etapa de instalação e implantação, com suas respectivas descrições;  a.2) Relação de <b>Artefatos</b> a serem elaborados pela CONTRATADA em cada atividade, com suas respectivas descrições;  a.3) <b>Profissionais</b> envolvidos (da CONTRATADA e da CONTRATANTE) em cada atividade dos serviços previstos neste Termo de Referência, observados os perfis e quantitativos mínimos;  a.4) Previsão de alocação de pessoal da CONTRATADA, incluindo datas, horários e período de alocação de cada profissional;  a.5) <b>Infraestrutura</b> da CONTRATANTE que será necessária para a execução de cada serviço previsto neste Termo de Referência pela CONTRATADA (ex: postos de trabalho, computador, pontos de rede, etc.);  a.6) Avaliação preliminar de <b>riscos</b> do PROJETO, identificando os agentes, os impactos, as probabilidades e as possíveis respostas aos riscos;  a.7) <b>EAP</b> do projeto focando na decomposição dos principais ARTEFATOS e pacotes de trabalho;  a.8) De acordo com os processos a serem fornecidos pela CONTRATANTE por ocasião da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá elaborar <b>Plano de Customização</b> detalhado incluindo, no mínimo, a relação das customizações e parametrizações a serem realizadas pela CONTRATADA, em conformidade com os prazos estabelecidos neste <b>cronograma macro</b> de implantação, a ser igualmente detalhado e apresentado pela empresa.</p> <p><b>b) Documento de dimensionamento da infraestrutura tecnológica:</b> Especificação do dimensionamento da infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE necessária ao funcionamento e operação da solução em AMBIENTE DE PRODUÇÃO, assim como a memória de cálculo e as premissas utilizadas. Esse dimensionamento deverá considerar os requisitos técnicos da solução especificados no <b>Anexo 02 e 03 do Edital</b> e seus subitens, além dos seguintes requisitos mínimos de:  b.1) Disponibilidade da solução em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana);  b.2) Aderência a políticas e padrões de arquitetura de Tecnologia da Informação adotados internamente na CONTRATANTE. O documento de dimensionamento da infraestrutura tecnológica a ser entregue pela CONTRATADA deverá conter, no mínimo:  b.1) Diagrama da solução, incluindo os servidores, máquinas virtuais e serviços envolvidos, bem como comunicações e protocolos de rede utilizados pela solução;  b.2) Descrição da arquitetura recomendada para a solução, incluindo todo hardware e software envolvido (ex: processadores, memória, discos e patches específicos);  b.3) Descrição de todos os componentes necessários para o correto funcionamento da solução, incluindo componentes da Solução e componentes de infraestrutura utilizados pela solução (ex: servidor de aplicação, servidor web, servidor LDAP).</p> <p><b>c) Detalhamento do cronograma macro de implantação de função e dos processos.</b></p>
7	<b>VALIDAÇÃO DO PLANO DO PROJETO</b>	
8	<b>PRAZO:</b>	Em até 5 (cinco) dias após a entrega do plano do projeto.
9	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	Validação, pela <b>CONTRATANTE</b> , do Plano de Projeto entregue pela CONTRATADA.
10	<b>FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DOS SOFTWARES</b>	

11	<b>PRAZO:</b>	Em até 15 (quinze) dias após confirmação de recebimento da nota de empenho pela CONTRATADA.
13	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	Fornecimento e instalação dos softwares que compõem a Solução, conforme fases resumidas a seguir: a) Entrega de todas as licenças; b) Entrega de mídia com todos os softwares; c) Instalação de todos os softwares que compõem a Solução em modo padrão do fabricante; d) Teste de acesso a todas as interfaces exigidas
14	<b>HOMOLOGAÇÃO DO FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DOS SOFTWARES</b>	
15	<b>PRAZO:</b>	Em até 5 (cinco) dias após a instalação dos softwares.
16	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	Homologação do fornecimento e instalação dos softwares. O aceite (provisório e definitivo) será realizado somente após a entrega das mídias de todos os softwares, licenças de usuário e licenças da ferramenta de CMDB Discovery da Solução, bem como o acesso às interfaces, conforme requisitos estabelecidos nas Especificações Técnicas.

3.1.1.3. Todos os usuários das licenças de uso devem ser cadastrados no software para a utilização dos recursos e serviços pertinentes a eles, devendo ser respeitada a quantidade mínima de licenças de uso solicitadas de acordo com a ordem de fornecimento.

3.1.1.4. Por licenças concorrentes entenda-se como licenças que podem ser utilizadas por usuários cadastrados como potenciais para utilização da mesma para acessar a plataforma, sem que 1 (uma) licença esteja vinculada a apenas 1 (um) usuário, ou seja, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de usuários até a quantidade de licenças solicitadas. Por exemplo: Se forem solicitadas 10 (dez) licenças concorrentes, a Solução deve permitir o acesso simultâneo de até 10 (dez) usuários na Plataforma.

3.1.1.5. A solução deverá permitir o cadastramento de usuários potenciais na quantidade de, no mínimo, 5 (cinco) vezes o número de licenças concorrentes fornecidas. Por exemplo: se forem fornecidas 10 (dez) licenças concorrentes, então deverá ser possível autorizar que no mínimo 50 (cinquenta) usuários possam concorrer a este tipo de acesso.

3.1.1.6. As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA deverão permitir sua utilização por qualquer perfil de usuário.

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

3.1.1.8. O TJCE poderá, a qualquer instante, a seu critério, e de acordo com o permissivo legal, acrescer o número de licenças de usuários à ferramenta, conforme sua necessidade. Deverá ser elaborado neste caso nova Ordem de Fornecimento, de forma a possibilitar a adequação do número de licenças de usuários que deverão ter acesso à Solução informatizada e seus módulos.

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

3.1.1.10. Todos os produtos e artefatos gerados, como fluxos de trabalho, pareceres ou quaisquer outras informações produzidas, resultado da prestação de serviços pela CONTRATADA, serão de propriedade intelectual do TJCE, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

3.1.1.11. Todos os módulos e componentes devem ser ofertados de forma a atender integralmente a todas as especificações mínimas obrigatórias constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

3.1.1.12. A CONTRATADA deverá instalar a solução nos equipamentos servidores de rede fornecidos pela CONTRATANTE.

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

3.1.1.14. Os servidores disponibilizados pela CONTRATANTE poderão ser físicos ou virtualizados.

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

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

3.1.1.17. Caberá a CONTRATADA distribuir e instalar os agentes dos módulos e/ou ferramentas de Gestão de Ativos em todos os ativos de TI e máquinas clientes, quando aplicável, devendo os profissionais da CONTRATANTE proverem todo o suporte necessário às equipes técnicas da CONTRATADA.

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

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

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

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

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

3.1.1.20. As licenças, manutenção de licenças (software assurance) e atualização de software deverão ser fornecidas sob as condições de fornecimento exigidas neste Termo de Referência;

3.1.1.21. As licenças, como também os upgrades de versões realizados durante a garantia das mesmas, deverão ser do tipo perpétua, ou seja, que confirmam ao usuário o direito de executar a versão do produto adquirida por tempo indeterminado, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais;

3.1.1.22. Os serviços de manutenção de licenças (software assurance) deverão contemplar fornecimento de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes comercialmente disponíveis dos produtos durante o período de vigência dos serviços;

3.1.1.23. Todos os itens deverão ser fornecidos sob a mesma modalidade de licenciamento ofertada.

3.1.1.24. O fornecimento das licenças será realizado através de ordem de fornecimento emitida pela CONTRATANTE contendo a quantidade de licenças requisitada.

3.1.1.25. A CONTRATANTE solicitará, inicialmente, 80 (oitenta) licenças concorrentes referentes ao item 1 do lote único para instalação e configuração completa da Solução.

### 3.1.2. Implantação de função e dos processos (Item 3 ao Item 12):

3.1.2.1. Serviços de implantação da solução ofertada, garantindo que o TJCE tenha implementado, baseado no mapeamento dos processos ITIL V2 para ITIL V3 a ser realizado, os processos atualmente em vigor e que são gerenciados na ferramenta atualmente em uso: gerência de mudança e liberação, gerência de infraestrutura, gerência de problemas, gerência de incidentes e gerência de configuração além de novos processos de gerenciamento de serviços de TI.

3.1.2.2. O processo gerência de infraestrutura serve de apoio operacional para todos os processos do Gerenciamento de Serviços tendo como objetivo realizar a operação e gerência dos serviços da infraestrutura de TI (monitoração de eventos), assegurando dessa forma um ambiente confiável, seguro e consistente que possibilite a realização dos processos de negócios da organização.

3.1.2.3. A descrição das atividades de implantação de função e dos processos na Solução de Gerenciamento de Service Desk estão detalhadas no **ANEXO 03 – DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS do Edital**.

3.1.2.4. Todos os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e certificados na solução ofertada.

3.1.2.5. Os processos a serem implantados, os serviços a serem parametrizados no catálogo, os perfis de usuários, características do parque de estações de trabalho e demais informações necessárias ao dimensionamento dos serviços de implementação serão fornecidos pela CONTRATANTE em visita técnica a ser realizada até 03 (três) dias úteis antes da realização do certame, no Departamento de Informática (DEINF) da Secretaria de Tecnologia de Informação (SETIN) do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), situado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambéba, em Fortaleza – CE, com participação obrigatória de todas as licitantes. Na oportunidade, serão apresentadas as funcionalidades existentes nas ferramentas de gestão atuais, as quais deverão ser implementadas pela licitante vencedora.

3.1.2.6. A licitante deverá assinar o **ANEXO 07 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE do Edital** após a visita técnica.

3.1.2.7. Durante a visita técnica, o TJCE não responderá quaisquer tipos de questionamentos técnicos referentes aos documentos componentes do presente instrumento, devendo estes serem encaminhados à CPL – Comissão Permanente de Licitação.

3.1.2.8. Para comparecimento à visita técnica será permitido no máximo 2 (dois) responsáveis técnicos por LICITANTE, os quais devem apresentar vínculo profissional com o LICITANTE,

comprovando através da apresentação da CTPS do profissional (ou outro documento trabalhista legalmente reconhecido).

3.1.2.9. É obrigatório no mínimo 1 (um) responsável técnico da LICITANTE que comparecerá à visita técnica possuir certificação ITIL Foundation.

3.1.2.10. É obrigatório o agendamento antecipado, pela LICITANTE, para a visita técnica, a qual deverá ser feita com, no mínimo, 24 horas de antecedência ao dia da visita técnica agendado. O agendamento deverá ser feito através do e-mail [projetoservicedesk@tjce.jus.br](mailto:projetoservicedesk@tjce.jus.br) sugerindo **data, hora e nomes** para visita técnica.

3.1.2.11. A CONTRATADA deverá implementar na Solução todos os relatórios apresentados e entregues pela CONTRATANTE na visita técnica, os quais são utilizados como parâmetros para mensuração, entre outros, do desempenho dos atuais prestadores de serviços do TJCE;

3.1.2.12. Quando da realização da visita técnica mencionada no item anterior, as empresas licitantes receberão um atestado de comparecimento, o qual deverá compor a documentação de habilitação técnica.

3.1.2.13. Todos os processos a serem implantados são aderentes às disciplinas da ITIL – IT Infrastructure Library V2 e deverão ser mapeados, pela CONTRATADA, para ITIL V3, devendo apenas as atividades realizadas hoje e que foram mapeadas/identificadas na ITIL V3 serem implementadas na ferramenta.

3.1.2.14. A CONTRATADA poderá sugerir melhorias nos processos fornecidos, as quais serão avaliadas pela CONTRATANTE.

3.1.2.15. As alterações sugeridas pela CONTRATADA serão implantadas somente após a aprovação da CONTRATANTE, que validará se a mudança trará melhorias significativas no processo já desenvolvido.

3.1.2.16. Em caso de alteração não aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar o processo original.

3.1.2.17. Cabe à CONTRATADA atualizar os processos em caso de alteração.

3.1.2.18. A CONTRATADA será responsável por todas as customizações e modificações necessárias em sua Solução para implantar os processos exigidos neste Termo de Referência.

3.1.2.19. A implantação deverá ocorrer em ambiente de teste para homologação, antes de ser disponibilizado em produção.

3.1.2.20. A implantação em produção deverá ser feita sem interferir na operação da solução existente enquanto estiver em processo de transição.

3.1.2.21. Os trabalhos de implantação de processos não deverão interferir na qualidade do atendimento prestado atualmente.

3.1.2.22. A CONTRATADA deve seguir o cronograma de implantação dos processos de acordo com a tabela abaixo, a qual contém prazo para realização do serviço, atividades e entregáveis para cada grupo de processos:

ID	CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS E FUNÇÃO	
1	<b>IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS E FUNÇÃO DO GRUPO 1</b>	
2	<b>PRAZO:</b>	O serviço de implantação dos processos do grupo 1 deve ser concluído pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias corridos após o início dos serviços de implantação de processos e função do grupo 1.
3	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	<p>Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para implantação de todos os processos previstos nesta etapa.</p> <p>Deverão ocorrer reuniões semanais de coordenação entre o(s) representante(s) designado(s) pela CONTRATANTE e o Líder de Projeto da CONTRATADA, onde será acompanhado o cronograma detalhado de atividades da Implantação.</p> <p>Antes de cada reunião (exceto a primeira), a CONTRATADA deverá preparar relatório de progresso que contenha, pelo menos, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Atividades desenvolvidas com sucesso no período;</li><li>– Pontos de controle alcançados com sucesso;</li><li>– Atividades em atraso com relação ao cronograma, incluindo motivos de eventuais atrasos, impacto em outras atividades previstas ou em curso e impacto no cronograma final;</li><li>– Novos riscos identificados ao longo da Implantação.</li></ul> <p>Conclusão da Implantação dos Processos e Função do Grupo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Função Central de Serviços;</li><li>b) Gerenciamento do Nível de Serviço;</li><li>c) Gerenciamento de Incidente;</li><li>d) Cumprimento de Requisição.</li></ul>

		<p>Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação de processos e função do grupo 1, documentação completa da implantação referente a esse grupo, com no mínimo, os seguintes itens:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Roteiros e manuais necessários para a instalação, configuração e implantação dos processos e função do grupo 1;</li> <li>Documentação completa das API's e Web Services fornecidos pela Solução para os processos e função do grupo 1;</li> <li>Documentação do módulo de relatórios, incluindo informações necessárias para a confecção de novos relatórios para os processos e função do grupo 1;</li> <li>Documento contendo o desenho funcional dos processos e função do grupo 1;</li> <li>Documento contendo o desenho técnico dos processos e função do grupo 1;</li> <li>Permissões necessárias a eventuais usuários de sistema da Solução para conexão com as bases de dados;</li> <li>Documento contendo a relação das personalizações e parametrizações realizadas em todos os processos e função do grupo 1, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e na documentação aderente aos processos da CONTRATANTE;</li> <li>Roteiros de homologação dos processos e função do grupo 1;</li> </ol>
<b>4</b>	<b>HOMOLOGAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS E FUNÇÃO DO GRUPO 1</b>	
<b>5</b>	<b>PRAZO:</b>	A homologação do serviço de implantação dos processos do grupo 1 deve ser realizada pela CONTRATANTE paralelamente à implantação dos processos com a conclusão sendo em até 20 (vinte) dias corridos após a finalização do serviço de implantação dos processos do Grupo 1
<b>6</b>	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	Homologação da Implantação dos Processos e Função do Grupo 1:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Função Central de Serviços;</li> <li>Gerenciamento do Nível de Serviço;</li> <li>Gerenciamento de Incidente;</li> <li>Cumprimento de Requisição.</li> </ol>
		Homologação e aceite pela CONTRATANTE da documentação referente a implantação dos processos e função do grupo 1 entregue pela CONTRATADA.
		O aceite (provisório e definitivo) será feito somente após a homologação descrita, mediante ateste por parte da CONTRATANTE de todos os itens especificados. Sendo o provisório emitido em até 10 (dez) dias após a homologação, e o definitivo emitido em até 10 (dez) dias após a emissão do provisório.
<b>7</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DO GRUPO 2</b>	
<b>8</b>	<b>PRAZO:</b>	O serviço de implantação dos processos do grupo 2 deve ser concluído pela CONTRATADA em até 50 (cinquenta) dias corridos após a conclusão da homologação da implantação dos processos do Grupo 1
<b>9</b>	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para implantação de todos os processos previstos nesta etapa.
		Deverão ocorrer reuniões semanais de coordenação entre o(s) representante(s) designado(s) pela CONTRATANTE e o Líder de Projeto da CONTRATADA, onde será acompanhado o cronograma detalhado de atividades da Implantação.
		<p>Antes de cada reunião (exceto a primeira), a CONTRATADA deverá preparar relatório de progresso que contenha, pelo menos, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atividades desenvolvidas com sucesso no período;</li> <li>Pontos de controle alcançados com sucesso;</li> <li>– Atividades em atraso com relação ao cronograma, incluindo motivos de eventuais atrasos, impacto em outras atividades previstas ou em curso e impacto no cronograma final;</li> <li>– Novos riscos identificados ao longo da Implantação.</li> </ul>

		<p>Conclusão da Implantação dos Processos do Grupo 2:</p> <p>a) Gerenciamento de Problema;  b) Gerenciamento de Mudança;  c) Gerenciamento de Liberação e Implementação;  d) Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.</p>
		<p>Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação de processos do grupo 2, documentação completa da implantação referente a esse grupo, com no mínimo, os seguintes itens:</p> <p>a) Roteiros e manuais necessários para a instalação, configuração e implantação dos processos do grupo 2;  b) Documentação completa das API's e Web Services fornecidos pela Solução para os processos do grupo 2;  c) Documentação do módulo de relatórios, incluindo informações necessárias para a confecção de novos relatórios para os processos do grupo 2;  d) Documento contendo o desenho funcional dos processos do grupo 2;  e) Documento contendo o desenho técnico dos processos do grupo 2;  f) Permissões necessárias a eventuais usuários de sistema da Solução para conexão com as bases de dados;  g) Documento contendo a relação das personalizações e parametrizações realizadas em todos os processos do grupo 2, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e na documentação aderente aos processos da CONTRATANTE;  h) Roteiros de homologação dos processos do grupo 2;</p>
<b>10</b>	<b>HOMOLOGAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DO GRUPO 2</b>	
<b>11</b>	<b>PRAZO:</b>	A homologação do serviço de implantação dos processos do grupo 2 deve ser realizada pela CONTRATANTE paralelamente à implantação dos processos com a conclusão sendo em até 20 (vinte) dias corridos após a conclusão do serviço de implantação dos processos do Grupo 2
<b>12</b>	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	<p>Homologação da Implantação dos Processos do Grupo 2:</p> <p>a) Gerenciamento de Problema;  b) Gerenciamento de Mudança;  c) Gerenciamento de Liberação e Implementação;  d) Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.</p> <p>Homologação e aceite pela CONTRATANTE da documentação referente a implantação dos processos do grupo 2 entregue pela CONTRATADA.</p> <p>O aceite (provisório e definitivo) será feito somente após a homologação descrita, mediante ateste por parte da CONTRATANTE de todos os itens especificados. Sendo o provisório emitido em até 10 (dez) dias após a homologação, e o definitivo emitido em até 10 (dez) dias após a emissão do provisório.</p>
<b>13</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DO GRUPO 3</b>	
<b>14</b>	<b>PRAZO:</b>	O serviço de implantação dos processos do grupo 3 deve ser concluído pela CONTRATADA em até 50 (cinquenta) dias corridos após a conclusão da homologação da implantação dos processos do Grupo 2
<b>15</b>	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	<p>Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para implantação de todos os processos previstos nesta etapa.</p> <p>Deverão ocorrer reuniões semanais de coordenação entre o(s) representante(s) designado(s) pela CONTRATANTE e o Líder de Projeto da CONTRATADA, onde será acompanhado o cronograma detalhado de atividades da Implantação.</p>

	<p>Antes de cada reunião (exceto a primeira), a CONTRATADA deverá preparar relatório de progresso que contenha, pelo menos, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atividades desenvolvidas com sucesso no período;</li> <li>Pontos de controle alcançados com sucesso;</li> <li>– Atividades em atraso com relação ao cronograma, incluindo motivos de eventuais atrasos, impacto em outras atividades previstas ou em curso e impacto no cronograma final;</li> <li>– Novos riscos identificados ao longo da Implantação.</li> </ul> <p>Conclusão da Implantação dos Processos do Grupo 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gerenciamento do Catálogo de Serviço;</li> <li>b) Gerenciamento de Conhecimento.</li> </ul> <p>Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação de processos do grupo 3, documentação completa da implantação referente a esse grupo, com no mínimo, os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Roteiros e manuais necessários para a instalação, configuração e implantação dos processos do grupo 3;</li> <li>b) Documentação completa das API's e Web Services fornecidos pela Solução para os processos do grupo 3;</li> <li>c) Documentação do módulo de relatórios, incluindo informações necessárias para a confecção de novos relatórios para os processos do grupo 3;</li> <li>d) Documento contendo o desenho funcional dos processos do grupo 3;</li> <li>e) Documento contendo o desenho técnico dos processos do grupo 3;</li> <li>f) Permissões necessárias a eventuais usuários de sistema da Solução para conexão com as bases de dados;</li> <li>g) Documento contendo a relação das personalizações e parametrizações realizadas em todos os processos do grupo 3, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e na documentação aderente aos processos da CONTRATANTE;</li> <li>h) Roteiros de homologação dos processos do grupo 3;</li> </ul> <p>Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação da Solução, documentação completa da implantação da solução, com no mínimo, os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Roteiros e manuais necessários para a instalação, configuração e implantação da Solução;</li> <li>b) Documentação completa das API's e Web Services fornecidos pela Solução;</li> <li>c) Documentação do módulo de relatórios, incluindo informações necessárias para a confecção de novos relatórios;</li> <li>d) Documento contendo o desenho funcional da Solução;</li> <li>e) Documento contendo o desenho técnico da Solução;</li> <li>f) Permissões necessárias a eventuais usuários de sistema da Solução para conexão com as bases de dados;</li> <li>g) Documento contendo a relação das personalizações e parametrizações realizadas em todos os processos, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e na documentação aderente aos processos da CONTRATANTE;</li> <li>h) Roteiros de homologação da Solução;</li> <li>i) Desenho do ambiente de produção;</li> <li>j) Documento de procedimentos de recuperação de desastres (disaster recovery).</li> <li>k) Manual de operações da Solução, que deverá conter políticas e procedimentos de, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>k.1) Iniciação e finalização da Solução;</li> <li>k.2) <i>Backup e Restore</i> da Solução;</li> <li>k.3) Upgrade da Solução;</li> <li>k.4) Avaliação da disponibilidade operacional da Solução;</li> <li>k.5) Gerenciamento de segurança da Solução;</li> </ul> </li> <li>l) Manual com as melhores práticas de operação e manutenção da Solução.</li> </ul>
16	<b>HOMOLOGAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DO GRUPO 3</b>

17	<b>PRAZO:</b>	A homologação do serviço de implantação dos processos do grupo 3 deve ser realizada pela CONTRATANTE paralelamente à implantação dos processos com a conclusão sendo em até 20 (vinte) dias corridos após a conclusão do serviço de implantação dos processos do Grupo 3
18	<b>ATIVIDADES E ENTREGÁVEIS:</b>	<p>Homologação da Implantação dos Processos do Grupo 3:</p> <p>a) Gerenciamento do Catálogo de Serviço;</p> <p>b) Gerenciamento de Conhecimento.</p> <hr/> <p>Homologação e aceite pela CONTRATANTE da documentação referente a implantação dos processos do grupo 3 entregue pela CONTRATADA.</p> <hr/> <p>Homologação e aceite pela CONTRATANTE da documentação referente a implantação da Solução entregue pela CONTRATADA.</p> <hr/> <p>O aceite (provisório e definitivo) será feito somente após a homologação descrita, mediante ateste por parte da CONTRATANTE de todos os itens especificados. Sendo o provisório emitido em até 10 (dez) dias após a homologação, e o definitivo emitido em até 10 (dez) dias após a emissão do provisório.</p>

3.1.2.23. Independentemente da implantação do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços estar no Grupo 3, o catálogo de serviços deve estar implantado e configurado na Solução para utilização até o final da implantação do Grupo 1 de processos.

3.1.2.24. Independentemente da implantação do processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço estar no Grupo 2, o inventário inicial de ativos com os relacionamentos e serviços suportados deve estar implantado e configurado na Solução para utilização até o final da implantação do Grupo 1 de processos.

3.1.2.25. Para conduzir as atividades de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar Gerente de Projeto com experiência na utilização de práticas de governança corporativa, atividades de gerenciamento de programas e/ou projetos de TI e as seguintes qualificações mínimas:

3.1.2.25.1. Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou Especialização na área Tecnologia da Informação;

3.1.2.25.2. Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.

3.1.2.26. A CONTRATADA deverá realizar parametrizações, customizações e cargas de dados nas ferramentas componentes da solução de modo que estas se tornem totalmente compatíveis com os processos mapeados, diretrizes e fluxos definidos e entregues pela CONTRATANTE;

3.1.2.27. A CONTRATADA deverá realizar a integração da autenticação da solução com a base de usuários utilizada na CONTRATANTE (*Microsoft Active Directory*).

3.1.2.28. A CONTRATADA deverá implementar e preencher o Catálogo de Serviços (com os serviços existentes hoje) e o CMDB, com todos os seus relacionamentos, e de acordo com as definições da CONTRATANTE, que participará da atividade suportando a CONTRATADA.

3.1.2.29. Toda a documentação produzida pela contratada referente à implantação dos processos, treinamentos e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade do TJCE de forma perpétua, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o **ANEXO 13 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS do Edital**.

### 3.1.3. Capacitação/treinamento (Item 13 ao Item 15):

3.1.3.1. Fazem parte da Solução serviços de capacitação/treinamento das equipes técnicas do TJCE, as quais atuam diariamente com a ferramenta de gerenciamento, bem como das equipes a serem designadas como administradoras da solução pelo TJCE. O treinamento/capacitação será de responsabilidade da CONTRATADA e homologado pela Divisão de Produção do TJCE;

3.1.3.2. O serviço de capacitação/treinamento será composto dos módulos de Capacitação Operacional, Capacitação Operacional – Controle de Ativos e Capacitação Administrativa, que devem consistir na oferta de treinamentos presenciais com abordagem prática voltada a todos os requisitos funcionais da Solução contratada, abrangendo todos os conceitos básicos da Solução, tais como: autenticação na solução, navegação e integração entre os processos, bem como orientações práticas de utilização da solução;

- 3.1.3.3. A Capacitação Operacional refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais especificados neste documento relacionados aos processos implementados;
- 3.1.3.4. A Capacitação Operacional – Controle de Ativos refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta quanto à utilidade de todas as funções de controle de ativos especificada neste documento;
- 3.1.3.5. A Capacitação Administrativa refere-se à capacitação avançada de profissionais da CONTRATANTE no que se refere à Administração, Suporte e Parametrização;
- 3.1.3.6. É pré-requisito para aqueles alunos que forem participar da Capacitação Administrativa terem participado anteriormente da Capacitação Operacional;
- 3.1.3.7. Os temas abordados na Capacitação Administrativa não deverão ser repetidos, mas sim complementares e mais avançados em relação à Capacitação Operacional e à Capacitação Operacional – Controle de Ativos;
- 3.1.3.8. O serviço de Capacitação deverá ser realizado utilizando ferramenta idêntica à fornecida pela CONTRATADA e instalada no TJCE, inclusive quanto à versão;
- 3.1.3.9. Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do CONTRATANTE, na sede do Tribunal de Justiça, Fortaleza/CE;
- 3.1.3.10. Os treinamentos da Solução objeto deste termo de referência poderá ser realizado após a implantação de cada grupo de processo;
- 3.1.3.11. Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores, entre outras) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.1.3.12. Cada Capacitação deverá ser realizada em dias úteis consecutivos, com duração mínima de 4 (quatro) horas e máxima de 8 (oito) horas de instrução diária, até completar a carga horária mínima para cada tipo de Capacitação;
- 3.1.3.13. As datas, horários e carga diária para realização do(s) treinamento(s) serão acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos para realização e conclusão dos programas de Capacitação;
- 3.1.3.14. A CONTRATADA deve realizar a instalação e a configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;
- 3.1.3.15. A CONTRATADA deve fornecer, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, o material didático individual de cada aluno, incluindo todo o conteúdo programático do treinamento;
- 3.1.3.16. A CONTRATANTE deve providenciar os recursos didáticos necessários ao desenvolvimento do(s) treinamento(s), tais como: projetor multimídia, quadro branco;
- 3.1.3.17. A CONTRATANTE deve indicar os participantes do curso, acompanhado de seus nomes completos;
- 3.1.3.18. Capacitação Operacional:
- 3.1.3.18.1. *O programa de Capacitação Operacional envolve a oferta de treinamento(s) que aborde(m), de forma prática, os processos implantados durante a fase de Implementação da Solução;*
- 3.1.3.18.2. *Ao final da Capacitação Operacional, os profissionais treinados deverão estar aptos a:*
- 3.1.3.18.2.1. Operar de forma plena a solução, de modo a utilizar os recursos existentes em cada módulo, inclusive extração de relatórios, conforme processos listados acima;
- 3.1.3.18.2.2. Exercer o papel de multiplicador no CONTRATANTE, com a finalidade de repassar, aos outros usuários da solução, o conhecimento obtido no treinamento ministrado pela CONTRATADA.
- 3.1.3.18.3. *As Capacitações Operacionais deverão ser ministradas para turmas de no mínimo 10 (dez) alunos cada, devendo o programa perfazer a duração mínima total de 40 (quarenta) horas, sendo que cada turma deverá ser composta apenas por profissionais que exercem função semelhante (ex: uma turma com analistas de 1º Nível, outra com analistas de 2º Nível, etc).*
- 3.1.3.18.4. *O TJCE poderá dividir em quantas turmas forem necessárias, para atender o quantitativo registrado para o item 13 do Lote Único de acordo com o item 3.1.3.18.3 deste documento. Se para a formação da última turma o saldo da quantidade de capacitação seja inferior a 10 (dez) alunos, a CONTRATADA obriga-se a ministrar turma de treinamento para a quantidade de capacitações disponíveis.*
- 3.1.3.19. Capacitação Operacional – Controle de Ativos
- 3.1.3.19.1. *O programa de Capacitação Operacional – Controle de Ativos envolve a oferta de treinamento(s) que aborde(m), de forma prática, as funcionalidades de Controle de Ativos de TI dentro da plataforma de gerenciamento de serviços;*
- 3.1.3.19.2. *Ao final da Capacitação Operacional – Controle de Ativos, os profissionais treinados deverão estar aptos a:*

- 3.1.3.19.2.1. Operar de forma plena a funcionalidade de controle de ativos de TI, de modo a utilizar os recursos existentes deste módulo, inclusive extração de relatórios, conforme especificado neste documento;
- 3.1.3.19.2.2. Exercer o papel de multiplicador no CONTRATANTE, com a finalidade de repassar, aos outros usuários deste módulo, o conhecimento obtido no treinamento ministrado pela CONTRATADA.
- 3.1.3.19.2.3. A Capacitação Operacional – Controle de Ativos deverá ser ministrada para turma única de no mínimo 8 (oito) alunos, devendo o programa perfazer a duração mínima total de 40 (quarenta) horas, com carga horária diária mínima de 4 (quatro) horas e máxima de 8 (oito) horas;
- 3.1.3.20. Capacitação Administrativa:
- 3.1.3.20.1. O programa de Capacitação Administrativa envolve a oferta de treinamento(s) objetivando formar profissionais especialistas na arquitetura tecnológica da ferramenta integrada, provendo capacidade de administrar totalmente o ambiente da solução;
- 3.1.3.20.2. Ao final da Capacitação Administrativa, os profissionais treinados deverão estar aptos a, no mínimo:
- 3.1.3.20.2.1. Instalar, configurar e administrar a solução;
- 3.1.3.20.2.2. Criar e flexibilizar fluxos;
- 3.1.3.20.2.3. Parametrizar, atualizar e aplicar as correções na solução;
- 3.1.3.20.2.4. Gerar relatórios gerenciais;
- 3.1.3.20.2.5. Implementar ajustes de desempenho (tunning) na solução.
- 3.1.3.20.3. A Capacitação Administrativa deverá ser ministrada para turma única de no mínimo 8 (oito) alunos, devendo o programa perfazer a duração mínima total de 40 (quarenta) horas, com carga horária diária mínima de 4 (quatro) horas e máxima de 8 (oito) horas;
- 3.1.3.20.4. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais habilitados com certificação oficial no software que será objeto do treinamento. Caso não exista treinamento oficial no software ofertado, será dispensada a apresentação de certificação oficial no software pelo profissional instrutor e será obrigatória a apresentação de, no mínimo, certificação ITIL Foundation;
- 3.1.3.20.5. O treinamento deverá ser organizado em módulos e suas ementas em conteúdos programáticos;
- 3.1.3.20.6. Devem ser entregues o material didático e certificado de participação a todos os participantes;
- 3.1.3.20.7. A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para cada aluno todo o material didático, no idioma Português do Brasil e em mídia impressa e eletrônica (CD/DVD), necessário ao treinamento da Solução informatizada.
- 3.1.3.20.8. Ao final de cada treinamento será realizada uma avaliação da qualidade do mesmo, o não atendimento satisfatório implicará na realização de um novo treinamento sem ônus adicional ao TJCE. Para o treinamento ser considerado satisfatório, o mesmo deverá atingir o valor mínimo de 60% (sessenta por cento) satisfação da turma.
- 3.1.3.20.9. O pagamento referente aos serviços de capacitação será realizado somente após o aceite definitivo de cada Capacitação, que será fornecido por profissional designado pelo TJCE, o qual acompanhará os treinamentos para garantir a sua efetiva realização dentro dos padrões de qualidade do CONTRATANTE.

#### 3.1.4. Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's (Item 16):

- 3.1.4.1. Os serviços solicitados através do banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's serão para realização de serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades que não estiverem previstas na implantação, atualizações tecnológicas e customização da solução, na modalidade remota ou presencial, mediante solicitações do TJCE através de Ordens de Serviço.
- 3.1.4.2. O Serviço de Operação Assistida, Implementação de Funcionalidades e da Atualização Tecnológica e Customização da Solução se iniciará após o término dos Serviços de Implantação da Solução.
- 3.1.4.3. O Serviço de Operação Assistida será executado pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE ou de forma remota, no período de 08h00m às 18h00m.
- 3.1.4.4. O Serviço de Operação Assistida, Implementação de Funcionalidades e da Atualização Tecnológica e Customização da Solução será medido e demandado por Unidade de Serviço Técnico (UST).
- 3.1.4.5. A adoção desta unidade de medida justifica-se pelas particularidades dos serviços deste Termo de Referência, no modo como o mercado atua e no equilíbrio entre as propostas das licitantes. Sua vinculação à entrega de produtos com prazos e qualidade previamente definidos dar-se-á por meio do atendimento aos requisitos constantes nas Ordens de Serviço e nos SLA's estabelecidos.
- 3.1.4.6. Para a composição das UST's foram considerados o tipo e grau de complexidade dos serviços a serem executados, o esforço e o grau de especialidade dos profissionais a serem

envolvidos da execução das atividades e os níveis de desempenho e qualidade a serem cumpridos (SLA's).

3.1.4.7. Para a formulação de seus preços as empresas licitantes deverão considerar que 01 UST compreende 01 hora de esforço dos profissionais envolvidos e todos os demais fatores supracitados.

3.1.4.8. Sempre que detectada a necessidade pela CONTRATANTE, esta procederá à abertura de Ordem de Serviço, detalhando os serviços a serem executados, entregáveis esperados, dias e horários de execução e prazos, conforme **ANEXO 06 – ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS do Edital**.

3.1.4.9. A CONTRATADA procederá, no prazo de até 3 dias úteis do recebimento da Ordem de Serviço, à estimativa de UST's necessárias para a realização dos serviços.

3.1.4.10. Para a execução dos serviços de forma presencial, a contratada levará em consideração a execução do serviço com no mínimo 20 (vinte) e no máximo 160 (cento e sessenta) UST's por acionamento, observando o prazo do ID 10 (dez) da tabela do Item 6.8 Prazos e condições deste Termo de Referência.

3.1.4.11. Nos casos de execução de serviços de forma remota, a quantidade mínima de UST's será de 4 (quatro), observando o prazo do ID 10 (dez) da tabela do Item 6.8 Prazos e condições deste Termo de Referência.

3.1.4.12. A CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a estimativa apresentada pela CONTRATADA para os serviços estimados, de acordo com o item 3.1.4.10 no prazo de até 02 dias, e 01 dia para os serviços estimados de acordo com o item 3.1.4.11.

3.1.4.13. Caso a CONTRATANTE não concorde com a quantidade de UST's estimadas ou demais condições, ela deverá convocar a CONTRATADA para reunião técnica de esclarecimento, a ser realizada nas dependências do TJCE no prazo de até 3 dias úteis da convocação. Nesta reunião serão esclarecidas as dúvidas e definida a quantidade de UST's e demais condições para prestação dos serviços, sem prejuízo dos prazos para a contratada.

3.1.4.14. Fazem parte do escopo do serviço as principais atividades a seguir:

3.1.4.14.1. *Orientação e transferência de conhecimento aos usuários quanto à utilização da solução;*

3.1.4.14.2. *Orientação e transferência de conhecimento aos usuários administradores quanto à administração, configuração e operação da solução;*

3.1.4.14.3. *Orientação aos usuários administradores quanto à análise do desempenho da solução, entre outras funcionalidades da solução;*

3.1.4.14.4. *Ações de suporte à implantação do projeto, tais como a sensibilização e conscientização dos usuários;*

3.1.4.14.5. *Implementação de novas funcionalidades, relatórios e fluxos;*

3.1.4.14.6. *Implementação de novas versões e atualizações disponibilizadas pelo fabricante;*

3.1.4.14.7. *Prestação de suporte presencial quando a atuação remota não for suficiente para atender às necessidades do CONTRATANTE.*

3.1.4.15. A CONTRATADA deverá apresentar, até 5 (cinco) dias após o término de cada serviço de Operação Assistida, Implementação de Funcionalidades e da Atualização Tecnológica e Customização da Solução, um relatório contendo, no mínimo:

3.1.4.15.1. *Atividades realizadas durante o serviço;*

3.1.4.15.2. *Distribuição de UST's por solicitação, para cada dia de prestação dos serviços.*

3.1.4.16. A estimativa de utilização do banco de horas de unidades de serviços técnicos não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte da CONTRATANTE, ao longo do prazo de vigência do Contrato;

3.1.4.17. A CONTRATANTE acompanhará a execução do serviço junto à CONTRATADA;

3.1.4.18. Após a execução do serviço, a CONTRATADA deverá emitir relatório comprovando a quantidade de UST's efetivamente utilizadas para a realização do serviço solicitado;

3.1.4.19. A CONTRATANTE deverá receber, avaliar, homologar e aprovar o serviço entregue pela CONTRATADA, e, caso aprovado, emitir termo de aceite do serviço. Sendo o provisório emitido em até 10 (dez) dias após a homologação, e o definitivo emitido em até 10 (dez) dias após a emissão do provisório.

## **4. Especificação Técnica**

### **4.1. Considerações Gerais**

Atualmente a Central de Atendimento de Tecnologia da Informação — CATI é o ponto de contato e relacionamento com os usuários internos e externos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará — TJCE, propiciando o apoio necessário para a solução dos problemas relativos aos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços do TJCE, garantindo assim a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC. A CATI dispõe de processos ITIL implantados necessitando de melhorias e também utiliza o sistema Tactium para o gerenciamento dos chamados relativos a incidentes, requisição de serviços, serviços de digitalizações, manutenções e serviços não

categorizados, bem como registro de mudanças e liberações. Fazem parte deste gerenciamento um banco de conhecimento que permite ao operador orientar o usuário no atendimento inicial.

Em virtude da ferramenta Tactium ser ineficiente ao gerenciamento adequado dos serviços de TIC da CATI, faz-se necessária a aquisição de uma solução de gerenciamento de TI para automatizar os serviços já implementados e a serem implementados, permitindo um gerenciamento mais eficiente e eficaz dos serviços disponibilizados aos usuários do TJCE e um maior controle dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS dos contratos da Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN.

#### 4.2. Requisitos da Solução

ID	Requisito	Descrição
1	Requisitos de Capacitação	Conforme descrito no item 3.1.3 – Capacitações / Treinamentos
2	Requisito de Manutenção	Conforme descrito no item 6.12 – Suporte Técnico
3	Requisito de Segurança	Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, <b>ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO</b> , e o Termo de Ciência, <b>ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA, do Edital.</b>
4	Requisito Temporal	A reunião inicial será realizada em 1 (um) dia após a assinatura do contrato. A entrega do plano do projeto deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato. A validação do plano do projeto deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após assinatura do contrato. Os softwares deverão ser entregues e instalados no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da confirmação do recebimento da Nota de Empenho pela contratada; A homologação do fornecimento e instalação dos softwares deverão ocorrer em até 5 (cinco) dias após instalação dos mesmos. Os softwares serão recebidos pelos responsáveis pela contratação, no qual a CONTRATANTE emitirá o <b>ANEXO 09 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b> em até 10 (dez) dias corridos a partir da entrega dos softwares; Em até 10 (dez) dias corridos contados da homologação do fornecimento e instalação dos softwares, os responsáveis pela contratação receberão definitivamente os softwares, emitindo o <b>ANEXO 10 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO</b> , verificando a conformidade do objeto quanto às exigências contidas no contrato; Os serviços gerados por Ordem de Serviço serão recebidos provisoriamente, por um período máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do término da sua execução, para que seja verificada a sua conformidade com as especificações e exigências contidas no contrato; Transcorrido o prazo do recebimento provisório dos serviços e confirmadas as especificações técnicas exigidas no processo de contratação, o setor responsável receberá definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados do recebimento provisório, os serviços e atestará a respectiva fatura; A data de início, horário e carga diária dos treinamentos serão acordados pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA com mínimo 15 (quinze) dias corridos de antecedência, e prazo para início de acordo como definido no ID 6 do item 6.8 Prazos e Condições; TJCE terá até 3 (três) dias úteis após a apresentação da documentação acima e da solicitação de pagamento para emitir o atesto das mesmas pelos gestores do Contrato.

## 5. Modelo de Prestação de Serviço / Fornecimento de Bens

### 5.1. Justificativa para Parcelamento do Objeto

ID	Item	Forma de Parcelamento	Justificativa
1	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	Todos os itens serão licitados através de um <b>Lote único</b> . Não haverá parcelamento do objeto.	A justificativa para não parcelar o objeto baseia-se no fato de que as licitantes, para terem conhecimento se podem ou não executar os itens <b>3</b> ao <b>16</b> , precisam ter conhecimento da solução que será ofertada para os itens <b>1</b> e <b>2</b> . Dessa forma, identifica-se uma relação de dependência entre os itens, onde um ou mais itens interferem em outros, sendo o parcelamento do objeto prejudicial à boa execução dos serviços.
2	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI		
3	Implantação de função e processos		
4	Capacitações / treinamentos		
5	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's.		

### 5.2. Metodologia de Trabalho

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	Conforme especificado no item <b>3.1.1</b>	Conforme praticado no mercado e ao que melhor se adéqua o TJCE.
2	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	Conforme especificado no item <b>3.1.1</b>	Conforme praticado no mercado e ao que melhor se adéqua o TJCE.
3	Implantação de função e dos processos	Conforme especificado no item <b>3.1.2</b>	Conforme praticado no mercado e ao que melhor se adéqua o TJCE.
4	Capacitações / treinamentos	Conforme especificado no item <b>3.1.3</b>	Conforme praticado no mercado e ao que melhor se adéqua o TJCE.
5	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	Conforme especificado no item <b>3.1.4</b>	Conforme praticado no mercado e ao que melhor se adéqua o TJCE.

## 6. Elementos para Gestão do Contrato

### 6.1. Papeis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
----	-------	----------	------------------

1	Gestor Contrato	do SETIN – Secretário(a) de Tecnologia da Informação	<p>Orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;</p> <p>Exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;</p> <p>Encaminhar à Administração da CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;</p> <p>Efetuar o “recebimento definitivo”, encaminhando-o imediatamente ao Setor competente;</p> <p>Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento imediato das obrigações inadimplidas;</p> <p>Analisar e manifestar-se sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente.</p>
---	-----------------	--	--

2	Fiscal Técnico	SETIN – Chefe do Serviço de Operação	<p>Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;</p> <p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica.</p> <p>Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato);</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p> <p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas no termo de referência, na proposta da contratada e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação, salvo se previamente autorizado pelo TJCE;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
---	----------------	--------------------------------------	---

3	Fiscal Requisitante do Contrato	SETIN – Chefe do Serviço de Atendimento ao Usuário	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
---	---------------------------------	--	--

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

## 6.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

6.2.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA para o bom resultado de implantação da solução em todas as suas fases.

6.2.2. Efetuar os chamados de Suporte Técnico e Operação Assistida e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes deste instrumento.

6.2.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, exigindo a apresentação de Notas Fiscais / Faturas e o atendimento de providências necessárias ao fiel desempenho das obrigações especificadas neste instrumento.

6.2.4. Expedir ordens de serviço (OS).

6.2.5. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.

6.2.6. Efetuar o(s) pagamento(s) devido(s) pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

6.2.7. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE necessários à execução dos serviços, observando as políticas de segurança do TJCE e orientações da Divisão de Segurança da Secretaria de Tecnologia do TJCE.

6.2.8. Permitir o acesso remoto aos recursos necessários à execução dos serviços sempre que aprovada a realização remota das atividades.

6.2.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto(s) desta.

6.2.10. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

6.2.11. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

## 6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

6.3.1. Fornecer, instalar, configurar e disponibilizar a solução conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e nos seus anexos;

6.3.2. Disponibilizar contatos da Central de Atendimento do fabricante, com atendimento em português, responsável pela abertura e fechamento de chamados de suporte técnico, conforme períodos, horários e condições estabelecidas;

6.3.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATANTE referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento das atividades e manutenções previstas;

6.3.4. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

6.3.5. Responder, nos termos do art. 71 da Lei nº 8.666/1993, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução da presente contratação, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso exista;

6.3.6. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato,

dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

6.3.7. Comunicar formal e imediatamente à fiscalização, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;

6.3.8. Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento da Solução;

6.3.9. Garantir que os serviços e as soluções sejam definitivos e não causem problemas adicionais àqueles apresentados pelo CONTRATANTE quando da abertura dos chamados de suporte técnico;

6.3.10. Efetuar todas as transferências de tecnologia de forma satisfatória. Caso as transferências de tecnologia proporcionadas durante toda a execução contratual, incluindo o Serviço de Capacitação, não alcancem os objetivos propostos (capacitar a Contratante para a correta administração do ambiente e utilização plena dos recursos da ferramenta e seus módulos), as transferências deverão ser refeitas em momento oportuno, definido a critério do TJCE, dentro do período de vigência contratual;

6.3.11. Indicar formalmente, na assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto(s) titular(es) e substituto(s) para efetuar atendimentos aos profissionais alocados na CONTRATANTE, em horário comercial, devendo o preposto deter capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações da CONTRATANTE;

6.3.12. Manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em exercício nas dependências da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento desses materiais;

6.3.13. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço à CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

6.3.14. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais da CONTRATADA acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;

6.3.15. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências da CONTRATANTE;

6.3.16. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da contratação, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE, conforme prevê o artigo 70 da Lei n.º 8.666/1993;

6.3.17. Não permitir a utilização, por parte dos seus profissionais, dos telefones da CONTRATANTE postos sob sua responsabilidade para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;

6.3.18. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação que deu origem a esta contratação;

6.3.19. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;

6.3.20. Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

6.3.21. Solicitar à fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas;

6.3.22. Disponibilizar ao Fiscal do Contrato, sempre que houver um novo profissional para a execução das atividades, Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE;

6.3.23. Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação (fornecidos pela CONTRATANTE) para todos os profissionais alocados pela CONTRATADA na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;

6.3.24. Comunicar, com antecedência mínima de 2 (dois) dias à CONTRATANTE, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados, quando da previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

6.3.25. Da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, através de documento oficial, cópia ou original, as qualificações técnicas dos profissionais contratados para realização dos serviços de implantação de processos e dos serviços de capacitação/treinamento de acordo com os perfis abaixo:

**6.3.25.1. Para Gerente de Projetos:**

6.3.25.1.1. Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou Especialização na área Tecnologia da Informação;

6.3.25.1.2. Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;

**6.3.25.2. Para Profissional Instrutor:**

6.3.25.2.1. Certificação oficial no software que será objeto do treinamento. Caso não exista treinamento oficial no software ofertado, será obrigatória a apresentação de, no mínimo, certificação ITIL Foundation;

6.3.25.2.2. No mínimo 3 (três) treinamentos na solução a ser lecionada a equipe do TJCE, de carga horária de 40 horas, durante a vigência do contrato.

**6.4. Forma de Acompanhamento do Contrato**

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Fornecimento de Licenças e instalação do Software de Gerenciamento de Service Desk	As licenças serão conferidas se estão de acordo com as especificações citadas nos itens 1 a 13 do ANEXO 02 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Edital e demais condições exigidas no Termo de Referência, pela equipe da Divisão de Produção ou pela equipe do Serviço de Operação. O não cumprimento das especificações está sujeito a sanções previstas neste Termo de Referência. O TJCE enviará um ofício a CONTRATADA notificando-a.
2	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	As licenças serão conferidas se estão de acordo com as especificações citadas nos itens 13, 14, 15, 16 e 17 ANEXO 02 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Edital e demais condições exigidas no Termo de Referência, pela equipe da Divisão de Produção ou pela equipe do Serviço de Operação. O não cumprimento das especificações está sujeito a sanções previstas neste Termo de Referência. O TJCE enviará um ofício a CONTRATADA notificando-a.
3	Serviços de Implantação de função e processos	A prestação do serviço de implantação dos processos será acompanhada pela equipe da Divisão de Produção ou pela equipe do Serviço de Operação conferindo se o serviço citado está de acordo com as exigências apontadas no ANEXO 03 - DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS do Edital e demais condições exigidas no Termo de Referência. O não cumprimento das especificações está sujeito a sanções previstas neste Termo de Referência. O TJCE enviará um ofício a CONTRATADA notificando-a.
4	Serviços de Capacitação / Treinamento	A prestação do serviço de capacitação / treinamento será acompanhada pela equipe da Divisão de Produção ou pela equipe do Serviço de Operação conferindo se o serviço citado está de acordo com as exigências apontadas no item 3.1.3 e seus subitens, e demais condições exigidas no Termo de Referência. O não cumprimento das especificações está sujeito a sanções previstas neste Termo de Referência. O TJCE enviará um ofício a CONTRATADA notificando-a.
5	Serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	A prestação dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução serão acompanhada pela equipe da Divisão de Produção ou pela equipe do Serviço de Operação conferindo se os serviços citados estão de acordo com as exigências apontadas no item 3.1.4 e seus subitens, e demais condições exigidas no Termo de Referência. O não cumprimento das especificações está sujeito a sanções previstas neste Termo de Referência. O TJCE enviará um ofício a CONTRATADA notificando-a.

**6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade**

ID	Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
----	-----------------	---------------------

1	Durante o fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	O software deverá estar de acordo com as especificações técnicas descritas neste documento. Deverá ser entregue no prazo e local determinado neste documento.
2	Durante o fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	O software deverá estar de acordo com as especificações técnicas descritas neste documento. Deverá ser entregue no prazo e local determinado neste documento.
3	Durante a Implantação de função e processos	A CONTRATADA deverá emitir relatório e documento técnico dos serviços prestados durante cada implantação de processo. O aceite dos serviços de implantação de processos se dará mediante atesto do setor competente da SETIN/DIVISÃO DE PRODUÇÃO.
4	Durante a Capacitação / Treinamento	No caso de contratação dos serviços, após a finalização da capacitação / treinamento, a CONTRATADA deverá apresentar ao TJCE/DEINF cópias da lista de presença e dos certificados dos alunos, bem como, a ficha de avaliação do curso devidamente preenchida. O aceite dos serviços de capacitação / treinamento dar-se-á mediante atesto do setor competente do TJCE/DEINF com base na análise dos requisitos apontados como também do valor mínimo aceitável de 60% (sessenta) por cento de satisfação da turma.
5	Durante a operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	A CONTRATADA deverá emitir relatório técnico dos serviços prestados durante cada solicitação de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução. O aceite desses serviços dar-se-á mediante atesto do setor competente do TJCE/DEINF.

#### 6.6. Níveis de Serviço

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	Conforme quantidade e especificação técnica contida no ANEXO 02 –	Conforme quantidade e especificação técnica contida no ANEXO 02 –
2	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	<b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Edital.</b>	<b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Edital.</b>
3	Implantação de função e processos	Conforme quantidade, atividades e prazos definidos no item 3.1.2.	Conforme quantidade, atividades e prazos definidos no item 3.1.2.
4	Capacitações / treinamentos	Satisfação da turma	60%
5	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	Conforme quantidade, atividades e prazos definidos no item 3.1.4.	Conforme quantidade, atividades e prazos definidos no item 3.1.4.

#### 6.7. Estimativa do Volume de Bens/Serviço

ID	UND	Bem/Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
1	Licença	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	150	Levantamento baseado na quantidade insuficiente de licenças utilizadas hoje (100) acompanhado da inclusão de novos setores para utilização da ferramenta. Além disso, há uma quantidade de licenças prevista para reserva técnica.

*gfs*

2	Licença	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	10000	Levantamento junto à Divisão de Produção para obter a quantidade atual de ativos de TI e a previsão para aquisição de novos ativos de TI.
3	Função	Implantação da função Central de Serviços	1	Levantamento dos processos desenhados e implantados hoje no TJCE além de novos processos necessários.
4	Processo	Implantação do processo Cumprimento de Requisições	1	
5	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Incidentes	1	
6	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Problemas	1	
7	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Mudanças	1	
8	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação	1	
9	Processo	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento	1	
10	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	1	
11	Processo	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	1	
12	Processo	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviços	1	
13	Aluno	Capacitação Operacional	45	
14	Aluno	Capacitação Operacional – Controle de Ativos	8	
15	Aluno	Capacitação Administrativa	8	
16	Unidade de Serviço Técnico	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	1000	Levantamento baseado em uma estimativa de horas mensais a serem utilizadas durante o período que vigorar a ata de registro de preços.

### 6.8. Prazos e Condições

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Prazo / Condição
1	Da entrega das Licenças e instalação do Software de Gerenciamento de Service Desk	Dias	Máximo de 15 (quinze) dias corridos após entrega da nota de empenho
2	Da entrega das Licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI.	Dias	Máximo de 15 (quinze) dias corridos após entrega da nota de empenho
3	Prazo para início do serviço de implantação de função e processo	Dias	Máximo de 15 (quinze) dias corridos após entrega da nota de empenho
4	Prazo para conclusão do serviço de implantação de função e processo	Dias	De acordo com o cronograma de implantação de processos listados no <b>item 3.1.2.</b>
5	Local da prestação do serviço de implantação de função e processo	Remoto / Endereço	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéa CEP: 60822-325 Fortaleza-CE

6	Prazo para início do serviço de capacitação / treinamento	Dias	No máximo 15 (quinze) dias corridos do recebimento da ordem de serviço pela contratada
7	Prazo para conclusão do serviço de capacitação / treinamento	Dias	De acordo com o solicitado na ordem de serviço emitida pelo TJCE
8	Local da prestação do serviço de capacitação/ treinamento e entrega dos certificados	Endereço	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba CEP: 60822-325 Fortaleza-CE
9	Atingir o valor mínimo de satisfação da turma	Percentual	60% (sessenta) por cento
10	Prazo para início dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	Dias	Remoto: No máximo 07 (sete) dias corridos do recebimento da ordem de serviço pela contratada Presencial: No máximo 15 (quinze) dias corridos do recebimento da ordem de serviço pela contratada
11	Prazo para conclusão dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	Dias	De acordo com o solicitado na ordem de serviço emitida pelo TJCE
12	Local da prestação dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	Remoto / Endereço	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba CEP: 60822-325 Fortaleza-CE

## 6.9. Aceite, Alteração e Cancelamento

### 6.9.1. Condições de Aceite

6.9.1.1. Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato** e **6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade**.

6.9.1.2. Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI. Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato** e **6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade**.

6.9.1.3. Implantação de função e dos processos Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato** e **6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade**.

#### 6.9.1.4. Capacitação / Treinamento

Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato** e **6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade**.

#### 6.9.1.5. Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's

Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato** e **6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade**.

### 6.9.2. Condições de Alteração

6.9.2.1. A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

6.9.2.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

### 6.9.3. Condições de Cancelamento

6.9.3.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

6.9.3.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

6.9.3.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

6.9.3.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;

6.9.3.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;

- 6.9.3.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
- 6.9.3.1.6. Não será permitida a subcontratação total ou parcial, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;
- 6.9.3.1.7. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
- 6.9.3.1.8. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
- 6.9.3.1.9. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- 6.9.3.1.10. A dissolução da CONTRATADA;
- 6.9.3.1.11. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- 6.9.3.1.12. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
- 6.9.3.1.13. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 6.9.3.1.14. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 6.9.3.1.15. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TJCE;
- 6.9.3.1.16. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;
- 6.9.3.1.17. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 6.9.3.1.18. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

## **6.10. Condições para Pagamento**

6.10.1. O pagamento ocorrerá após emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à entrega de cada item do lote único deste documento assinado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante do contrato e dar-se-á da seguinte forma:

6.10.1.1. O pagamento do valor referente à entrega do item 1, entrega das licenças de software, subscription do fabricante e seus componentes, bem como a instalação do servidor e demais instalações, será efetivado em duas etapas:

6.10.1.1.1. 50% (cinquenta por cento) do valor total da ordem de fornecimento respectiva referente ao item 1 em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes ao item 1, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente ao valor proporcional desta parcela;

6.10.1.1.2. **50%** (cinquenta por cento) do valor total restante da ordem de fornecimento respectiva referente ao **item 1**, em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes a implantação dos processos/função do grupo 1, acompanhado da entrega, pela Contratada, do documento fiscal, referente ao valor proporcional desta parcela;

6.10.1.1.3. Após a conclusão dos serviços referentes à implantação dos processos/função do grupo 1 na Solução, e quando houver necessidade de contratação de novas licenças de software do **item 1**, os pagamentos dessas novas licenças serão realizados integralmente de acordo com os valores de cada ordem de fornecimento;

6.10.1.2. O pagamento do valor referente à entrega do **item 2**, entrega das licenças clientes do software de Gerenciamento de Service Desk para controle de ativos de TI, será efetivado integralmente em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da conclusão dos serviços referentes ao **item 2**, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente ao valor desta Etapa;

6.10.1.3. O pagamento do valor referente aos Serviços do **item 3** ao **item 12**, quais sejam, de implantação de função e processos na Solução, será efetivado em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação do respectivo grupo de processos, conforme cronograma detalhado, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal, referente às parcelas proporcionais de cada grupo de processos;

- 6.10.1.4. O pagamento do valor referente aos Serviços de Capacitação/Treinamento, **item 13** ao **item 15**, será efetivado em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo de cada Capacitação, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal referente ao valor da Capacitação correspondente (Operacional, Operacional – Controle de Ativos ou Administrativa);
- 6.10.1.5. O pagamento do valor referente ao **item 16**, serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, na modalidade remota ou presencial, será efetivado integralmente em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço, acompanhado da entrega, pela CONTRATADA, do documento fiscal referente ao valor proporcional do Serviço de Operação Assistida e documentação comprobatória com a respectiva carga horária realizada;
- 6.10.2. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, nas agências do BANCO BRADESCO S/A, observadas as condições estabelecidas do **item 6.10.1.1** ao **item 6.10.1.5**, mediante apresentação de fatura/nota fiscal, atestada pelo setor competente deste Tribunal de Justiça, e também de apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas.
- 6.10.3. Os pagamentos referentes aos serviços de implantação de processos, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, customização da solução e capacitação/treinamento serão realizados através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as faturas ou notas fiscais, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10(dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e estas deverão ser pagas, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) deste Tribunal de Justiça.
- 6.10.4. O TJCE terá até 3 (três) dias úteis após a apresentação da documentação acima e da solicitação de pagamento para emitir o atesto das mesmas pelos gestores do Contrato;
- 6.10.5. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47;
- 6.10.6. O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições do contrato;
- 6.10.7. Nenhum pagamento será efetuado à empresa vencedora do certame antes de paga a multa que por ventura lhe tenha sido aplicada;
- 6.10.8. O pagamento das licenças é condicionado à apresentação de documentação ou via site do fabricante informando o código de identificação único de cada licença, quantidades licenciadas, assim como o início e final do contrato de atualização de software;
- 6.10.9. No que se refere aos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, só serão consideradas, para efeito de medição e pagamento, as horas efetivamente trabalhadas no projeto, devidamente comprovadas em relatório e com aceitação do contratante;
- 6.10.10. Caso existam penalidades a serem aplicadas, a CONTRATADA será notificada, conforme descrito no **item 9 – Sanções Aplicáveis**, sendo o prazo do atesto da respectiva ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS bem como da ORDEM DE SERVIÇO interrompido até a entrega das justificativas pela CONTRATADA;
- 6.10.11. Nas notas fiscais referentes aos serviços descritos neste documento, deverão estar discriminados os valores dos tributos: Imposto sobre Serviços – ISS, PIS e COFINS. A CONTRATADA também deverá durante todo o período contratual manter suas documentações fiscais atualizadas.

### **6.11. Garantia dos Serviços**

- 6.11.1. A CONTRATADA garantirá os serviços de implantação de processos, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução por 6 (seis) meses, contados da data do aceite definitivo referente aos serviços citados, a menos que disposto em contrário nas descrições detalhadas dos serviços;
- 6.11.2. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer falhas nos serviços entregues no período de vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;
- 6.11.3. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito na forma de comunicação presente no **item 6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**;
- 6.11.4. Deverão ser observadas pela CONTRATADA todas as garantias previstas neste Termo de Referência.

## 6.12. Suporte Técnico

- 6.12.1. As licenças, manutenção de licenças (software assurance) e atualização de software deverão ser fornecidas sob as condições de fornecimento exigidas neste Termo de Referência;
- 6.12.2. As licenças, como também os upgrades de versões realizados durante a garantia das mesmas, deverão ser do tipo perpétua, ou seja, que confirmam ao usuário o direito de executar a versão do produto adquirida por tempo indeterminado, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais;
- 6.12.3. Os serviços de manutenção de licenças (software assurance) deverão contemplar:
- 6.12.3.1. Fornecimento de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes comercialmente disponíveis dos produtos durante o período de vigência dos serviços;
  - 6.12.3.2. Todos os itens deverão ser fornecidos sob a mesma modalidade de licenciamento ofertada.
- 6.12.4. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito na forma de comunicação presente no **item 6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**;
- 6.12.5. Os procedimentos de garantia e suporte técnico de toda a solução devem ser destinados a manter todos os produtos ofertados em perfeito estado de funcionamento, durante 36 meses, compreendendo todos os ajustes necessários à colocação dos recursos em pleno funcionamento, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.
- 6.12.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o número telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação gratuita (0800), disponível, no mínimo, 9 (nove) horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário comercial.
- 6.12.7. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da CONTRATADA contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada em até 10 dias contados da assinatura do contrato.
- 6.12.8. O Serviço de Suporte Técnico abrange a manutenção corretiva e reparação da solução através de atendimento remoto e/ou presencial para a resolução de problemas ou “bugs” na solução.
- 6.12.9. Para os casos em que o suporte técnico do fabricante disponibilizar correções que precisem de intervenção da equipe técnica da CONTRATANTE para sua aplicação no ambiente de homologação e/ou produção, a CONTRATANTE seguirá as orientações da equipe do fabricante na aplicação das correções disponibilizadas.
- 6.12.10. Nos casos em que a equipe técnica da CONTRATANTE não obtiver êxito na aplicação das correções citadas no item anterior, ela abrirá chamado junto à equipe técnica da CONTRATADA, a qual deverá iniciar o atendimento da solicitação dentro dos prazos estabelecidos no ID 10 do **item 6.8 Prazos e Condições**.
- 6.12.11. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 dias contados da assinatura do contrato, os números de telefone da equipe técnica que será responsável pelo atendimento às demandas descritas no item acima.
- 6.12.12. A Contratada deverá corrigir qualquer erro ou defeito em cada ARTEFATO entregue por ela e aceito pela CONTRATANTE que não estiver de acordo com os requisitos definidos neste instrumento, nos termos do art. 69, da Lei nº 8.666/93.
- 6.12.13. A contratada deverá disponibilizar correções para eventuais problemas (“bugs”) encontrados na Solução, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente da CONTRATANTE.
- 6.12.14. A contratada ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES DE SOFTWARE pertinentes à Solução, assim que tornadas disponíveis ao mercado pelo fornecedor.
- 6.12.15. A contratada deverá encaminhar ao TJCE todas as novas versões dos softwares componentes da solução (seja pelo envio das mídias ou por meio de captura (download) no seu site de suporte técnico, ou do fabricante quando a Contratada não for o próprio fabricante), com a descrição de todas as modificações ocorridas. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário, instruções para a atualização do software, bem como as licenças e autorizações de uso.
- 6.12.16. Da mesma forma, a contratada deverá fornecer os manuais atualizados dos softwares componentes da solução (seja pelo envio das mídias ou por meio de captura (download) no seu site de suporte técnico, ou do fabricante), em decorrência da disponibilização de nova versão, sem custo adicional para o TJCE.
- 6.12.17. A implementação das atualizações e novas versões deverá se dar através do consumo das Unidades de Serviço Técnico (UST's) previstas nos Serviços de Operação Assistida, Implementação de Funcionalidades e Personalização.
- 6.12.18. Nos casos de correções para incidentes e problemas que afetem o funcionamento da ferramenta, a aplicação das mesmas ocorrerá através do suporte.
- 6.12.19. A contratada deverá fornecer acesso a downloads de produtos e documentação, pacotes de serviço, downloads de correções, fóruns de usuários, e perguntas frequentes, bem como às atualizações técnicas disponibilizadas pelo fabricante.
- 6.12.20. Na comunicação feita pelo CONTRATANTE a contratada, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:
- 6.12.20.1. Anormalidade observada ou necessidade.
  - 6.12.20.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.

6.12.20.3. Relatórios técnicos.

6.12.21. Os Níveis de Serviço exigidos serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:

6.12.21.1. **Severidade Alta** ou **Nível de Severidade 1**: significa "Queda do Sistema" ou situação de produto inoperante com impacto em um ambiente de produção para o qual não há uma Solução Alternativa imediatamente disponível, como, (i) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido; (ii) perda substancial de serviço; (iii) as operações comerciais serem seriamente interrompidas; ou (iv) um problema em que o software cause falha catastrófica na rede ou no sistema, ou que comprometa a integridade do sistema em geral ou a integridade dos dados quando o software for instalado ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrompimento de dados, ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção.

6.12.21.2. **Severidade Média** ou **Nível de Severidade 2**: significa uma situação de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. O software pode operar, mas apresenta graves restrições.

6.12.21.3. **Severidade Baixa** ou **Nível de Severidade 3**: significa uma situação de baixo impacto, podendo a maioria das funções do software ainda ser usada; entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.

6.12.21.4. **Severidade Muito Baixa** ou **Nível de Severidade 4**: significa (i) problema ou questão secundário que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; ou (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento do produto.

6.12.22. Os prazos de atendimento exigidos para início de atendimento pela contratada, quando acionado pela CONTRATANTE, serão conforme a tabela abaixo:

<b>Severidade</b>	<b>Prazo de Início de Atendimento pelo Fabricante</b>
Alta	2 horas úteis
Média	6 horas úteis
Baixa	8 horas úteis
Muito Baixa	2 dias úteis

6.12.23. Os prazos de atendimento exigidos para início de atendimento pela equipe da CONTRATADA, quando acionada pelo CONTRATANTE, nos casos de necessidade de aplicação de correções, serão conforme a tabela abaixo:

<b>Severidade</b>	<b>Prazo de Início de Atendimento pela Equipe da CONTRATADA</b>
Alta	2 horas úteis
Média	6 horas úteis
Baixa	8 horas úteis
Muito Baixa	2 dias úteis

6.12.24. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

6.12.24.1. Prazo de Início de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à contratada e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;

6.12.24.2. A contagem dos prazos para Início de Atendimento se inicia quando da abertura do chamado na Central de Atendimento do fabricante e/ou CONTRATADA;

6.12.24.3. Os chamados de severidade ALTA ou Nível de Severidade 1 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da Solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE.

6.12.24.4. A relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico deverá ser apresentada pela CONTRATANTE à contratada;

6.12.24.5. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço, a CONTRATANTE emitirá ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos e contados a partir do recebimento do ofício para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

6.12.24.6. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

### 6.13. Garantia Contratual

6.13.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no ato da sua assinatura, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

6.13.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TJCE;

6.13.1.2. Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Finanças do TJCE;

6.13.1.3. Seguro garantia;

6.13.1.4. Fiança bancária.

6.13.2. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil;

6.13.3. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá re-integralizar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada;

6.13.4. A não apresentação da garantia até a assinatura contratual ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas;

6.13.5. No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados;

6.13.6. No caso de utilização da garantia contratual, a CONTRATADA se obriga a complementá-la, às suas expensas, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, que se contará do aviso escrito do Tribunal de Justiça do Ceará.

### 6.14. Propriedade, Sigilo, Restrições

6.14.1. O direito de posse e propriedade de todos os artefatos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;

6.14.2. Toda a documentação produzida pela contratada referente à implantação dos processos, treinamentos e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o **ANEXO 13 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS do Edital**.

6.14.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios e empregados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

6.14.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

6.14.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do **ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO**, bem como a assinatura do **ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA, do Edital**, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

### 6.15. Mecanismos Formais de Comunicação

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela SETIN.

2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho	Quando demandado pela SETIN.
3	Termo de Recebimento Provisório	Contratante	Contratada	O documento deve conter informações contratuais, a data de recebimento do serviço e o prazo para validação definitiva do serviço.	Sempre após a entrega de um serviço prestado ou fornecimento de licenças.
4	Termo de Recebimento Definitivo	Contratante	Contratada	O documento deve conter informações contratuais e a data de validação definitiva do serviço.	Sempre após a análise definitiva de um serviço prestado ou fornecimento de licenças.
5	E-mail, telefone e site na internet	Contratante	Contratada	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia.  Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado;	Sempre que necessário.
6	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
7	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato.
8	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/Contratante	Contratante/Contratada	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF ( <i>Portable Document Format</i> ): documento em formato portátil.	Quando necessário

## 7. Estimativa de Preço

Os valores de estimativa de preço com os valores médio de cada item estão detalhados no **ANEXO 04 – ORÇAMENTO DETALHADO do Edital**.

## 8. Adequação Orçamentária

ID	Fonte	Ação	Natureza da solução
1	Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (FERMOJU)	Melhor Gerenciamento dos Serviços de TI	Serviços
2	<b>Exercício 2013</b>		R\$ 3.022.027,87
3	<b>Exercício 2014</b>		R\$ 1.826.164,95
4	<b>Código do Projeto</b>		PJSETIN2013034
5	<b>Código Financeiro</b>		1112013034
6	<b>Regionalização da Despesa</b>		Fortaleza/CE

## 9. Sanções Aplicáveis

9.1. A licitante vencedora em caso de atraso injustificado na execução do objeto licitado estará sujeita as seguintes penalidades, previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº. 8.666/93 e do Decreto nº. 5.450/2005;

9.2. No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com o CONTRATANTE, as sanções administrativas aplicadas à CONTRATADA serão:

9.2.1. Advertência;

9.2.2. Multa de:

9.2.2.1. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) sobre o valor das licenças, por atraso na entrega das licenças, por dia de atraso, até 30(trinta) dias corridos.

9.2.2.2. No caso de atraso injustificado da entrega das licenças, superior a 30 (trinta) dias corridos, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 9.2.2.1, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

9.2.2.3. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor das licenças no caso de atraso na substituição das mídias de software defeituosos.

9.2.2.4. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por dia, sobre o valor do serviço de implantação de processos, por atraso no início da prestação do serviço de implantação dos processos após o recebimento da Ordem de Serviço, até 30 (trinta) dias corridos.

9.2.2.5. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de implantação dos processos, superior a 30 (trinta) dias, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 9.2.2.4, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de implantação dos processos;

9.2.2.6. No caso de descumprimento injustificado dos prazos máximos de conclusão dos serviços de implantação de processos, multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço;

9.2.2.7. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por dia, sobre o valor do serviço de Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos, por atraso no início da prestação do serviço de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução da contratante após o recebimento da Ordem de Serviço, até 30 (trinta) dias corridos.

9.2.2.8. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, superior a 30 (trinta) dias, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 9.2.2.7, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de banco de horas e Unidades de Serviços Técnicos;

9.2.2.9. No caso de descumprimento injustificado dos prazos máximos de conclusão dos serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução, multa no percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da Ordem de Serviço.

9.2.2.10. Multa de 0,26% (zero vírgula vinte e seis por cento) por hora, sobre o valor das licenças de software de Gerenciamento de Service Desk, por atraso no início da prestação do serviço de suporte técnico, após a abertura de chamado pela CONTRATANTE, até 30 (trinta) horas corridas.

9.2.2.11. No caso de atraso injustificado na prestação do serviço de suporte técnico da contratada, superior a 30 (trinta) horas, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 9.2.2.10, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

9.2.2.12. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, por alocar profissional que não atenda aos requisitos de capacitação definidos pela CONTRATANTE para a execução dos serviços de implantação de processos, capacitação/treinamento, operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução;

9.2.2.13. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, referente ao valor do serviço de treinamento, por não realizar o treinamento obedecendo aos requisitos estabelecidos em contrato;

9.2.2.14. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, em caso de inexecução total de algum dos itens contratados, observando os prazos e condições de garantia das licenças e dos serviços, estipulados neste documento.

9.2.3. A CONTRATADA estará ainda sujeita a:

9.2.3.1. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de fornecer e contratar com a Administração por período não superior a 5 (cinco) anos, assegurando o contraditório e a ampla defesa;

9.2.3.2. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

9.2.3.3. RESCISÃO, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93;

- 9.3. Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 9.4. As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa;
- 9.5. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA, conforme especificado no item **6.15 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**, as penalidades que serão aplicadas, inclusive, indicando o(s) valor(es) que deverá(ão) ser(em) deduzido(s) da(s) respectiva(s) ORDEM(ENS) DE FORNECIMENTO(S) DO(S) BEM(ENS) bem como da(s) ORDEM(ENS) DE SERVIÇO(S) caso a garantia contratual não seja suficiente para cobrir as multas aplicadas.
- 9.6. A CONTRATADA terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;
- 9.7. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;
- 9.8. As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Central de Contratos do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

## 10. Vigência do Contrato

10.1. Para os contratos dos **itens 1 ao 12**, o prazo de vigência do contrato terá início na assinatura do contrato e vigorará:

- 10.1.1. Para o fornecimento das licenças por até 50 (cinquenta) dias contados a partir da confirmação do recebimento da referida nota de empenho pela CONTRATADA;
- 10.1.2. Para a garantia das licenças por até 36 (trinta e seis) meses contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo das respectivas licenças;
- 10.1.3. Para o serviço de implantação da função e processos por até 235 (duzentos e trinta e cinco) dias contados a partir da confirmação do recebimento da referida nota de empenho pela CONTRATADA;

10.2. A contratação dos **itens 13 ao 15** será realizada através de emissão de notas de empenho;

10.3. Para os contratos do **item 16**, o prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato;

## 11. Da utilização da Ata de Registro de Preços por órgão ou entidades não participantes

11.1. As adesões por parte de outros órgãos da administração pública ocorrerão conforme disposto conforme no decreto N.º 7.892, de 23 de Janeiro de 2013, Art. 22 § 1º. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços.

## 12. Critérios de Seleção do Fornecedor

### 12.1. Proposta de Preço

12.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

- 12.1.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;
- 12.1.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 12.1.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
- 12.1.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
- 12.1.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
- 12.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
- 12.1.1.7. Deverá conter a descrição detalhada do objeto, por exemplo: somente uma única marca, modelo, características do objeto, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
- 12.1.1.8. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;
- 12.1.1.9. A CONTRATADA deverá oferecer em sua proposta preços com todos os custos relativos ao fornecimento inicial, instalação, configuração e operacionalização nos computadores servidores do TJCE, além da garantia de manutenção e atualização tecnológica por trinta e seis meses;
- 12.1.1.10. O ANEXO 05 – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO do Edital deve ser o modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para formação de preço.

## 12.2. Critérios de Seleção

### 12.2.1. Modalidade de Licitação

12.2.1.1. A modalidade de licitação escolhida deve ser o Pregão Eletrônico visando Registro de Preço, considerando se tratar de bem e serviço comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002;

12.2.1.2. A licitação será realizada sob a forma de lote único.

### 12.2.2. Tipo de Licitação

12.2.2.1. A licitação será do tipo menor preço global. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no **item 7 – Estimativa de Preço**.

### 12.2.3. Qualificação Econômico-Financeira

7.2.12.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.2.12.2. A boa situação financeira, a que se refere este item, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índice de Liquidez Geral (LG) igual ou superior a 1 (um inteiro), calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$7.2.12.2.1. \quad LG = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})$$

7.2.12.3. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) para o índice referido acima deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

7.2.12.4. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

### 12.2.4. Critérios de Habilitação

12.2.4.1. Não será admitida a participação de dois ou mais LICITANTES em regime de consórcio;

12.2.4.2. Para efeito de habilitação, a empresa licitante deverá apresentar os seguintes documentos em plena vigência:

12.2.4.2.1. *Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando que a licitante executa ou executou, a contento, o fornecimento de softwares, serviços de suporte técnico, implantação de processos, serviços de capacitação/treinamento, serviços de operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução compatíveis com o objeto da licitação.*

12.2.4.2.2. *O atestado de capacidade técnica a ser apresentado pela LICITANTE não deve, necessariamente, conter, no mesmo documento, exatamente todos os itens do objeto desta licitação, sendo admitido o somatório de atestados de capacidade técnica distintos comprovando a execução de parte do objeto deste termo. Ao final, todos os atestados apresentados devem comprovar a execução de todo o objeto deste termo de referência.*

12.2.4.2.3. *Catálogos ou manuais, com as especificações técnicas dos produtos ofertados, comprovando o atendimento a cada uma das exigências apresentadas no **ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** do Edital. A Licitante deverá apontar na planilha de comprovação dos requisitos técnicos, **ANEXO 12 – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS** do Edital, o documento, página e item que comprovam o atendimento a cada uma das exigências apresentadas neste Termo de Referência. Na documentação, deverá estar expressamente indicado o local que comprova o atendimento específico de cada um dos itens, sob pena de inabilitação da licitante.*

12.2.4.2.4. *A LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar certificado PinkVerify V3 ou superior, válido, emitido pela Entidade Pink Elephant, para a solução ofertada, por sua cópia autenticada, ou por visita ao site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), no qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação, nos seguintes processos e função, no mínimo:*

- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Incidente;

- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Liberação e Implementação;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço;

12.2.4.2.5. A necessidade de certificação PinkVerify V3 ou superior nos 9 (nove) processos supracitados é devido ao redesenho dos processos e desenho de novos processos para atender as recomendações da ITIL V3, os quais serão implementados na Solução de Gerenciamento de Service Desk, etapa essa que ocorrerá em uma licitação posterior à implantação da Solução objeto deste termo de referência. Com isso, a Solução já deverá apresentar certificação reconhecida mundialmente nesses processos que serão desenhados e implantados futuramente pelo TJCE.

12.2.4.2.6. Atestado de Comparecimento à visita Técnica para esclarecimento do ambiente e processos do TJCE.

### 13. Da fase de demonstração da solução

13.1. Ao final da etapa de lances, inicia-se o prazo para demonstração da solução, e a licitante classificada em 1º lugar deverá demonstrá-la no Centro de Documentação e Informática – CDI, na sede do Tribunal de Justiça do Ceará – TJCE, para avaliação técnica, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis;

13.2. A licitante classificada em 1º lugar deverá agendar a demonstração através do e-mail [projetoservicedesk@tjce.jus.br](mailto:projetoservicedesk@tjce.jus.br). No corpo do e-mail deverá ser informado: data e hora da demonstração, infraestrutura e acessos externos a internet, identificação dos técnicos que realizarão a demonstração, bem como, o roteiro de acordo a atender o solicitado no termo de referência;

13.3. A demonstração deverá ser apresentada acompanhada dos respectivos documentos que compõem a solução, como catálogos ou manuais oficiais do fabricante;

13.4. A solução deve ser demonstrada com a participação da Licitante classificada, de forma a mostrar o atendimento a todos os requisitos solicitados no **ANEXO 12 – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS** do Edital;

13.5. Durante a demonstração, que será acompanhada por técnicos indicados pela Divisão de Produção, Divisão de Segurança da Informação e técnicos da licitante classificada em 1º lugar, poderá haver solicitação de integração com outros componentes de software. Os técnicos da licitante classificada em 1º lugar deverão demonstrar que a ferramenta possui nativamente as funcionalidades especificada no **ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** do Edital para atender as especificações da solução de Gerenciamento de Service Desk;

13.6. A Função Central de Serviço, os processos: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Problema, Mudança, Liberação e Implementação, Conhecimento, Nível de Serviço, Configuração e Ativo de Serviço, Catálogo de Serviço, Controle de Ativos de TI, Configuração de Desktops e suas funcionalidades, podem ser demonstrados separados da solução principal de Service Desk, desde que a Licitante demonstre como ocorrerão as integrações destes itens com a Solução de Gerenciamento de Service Desk.

13.7. A Plataforma que não atender nativamente os processos/função ITIL objetos deste Termo de Referência durante a análise técnica será reprovada pela equipe técnica do TJCE;

13.8. A Licitante que não realizar a demonstração no prazo estabelecido terá sua cotação desconsiderada para efeito de julgamento;

13.9. Depois de vencido o prazo da demonstração da solução não será permitido fazer ajustes ou modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante deste Termo de Referência.

## ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### LOTE ÚNICO:

LOTE ÚNICO			
ITEM	UND	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
1	Licença	150	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk
2	Licença	10000	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI
3	Função	1	Implantação da Função Central de Serviço
4	Processo	1	Implantação do processo Cumprimento de Requisição
5	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Incidente
6	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Problema
7	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Mudança
8	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação
9	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento
10	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Nível de Serviço
11	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço
12	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviço
13	Aluno	45	Capacitação Operacional
14	Aluno	8	Capacitação Operacional – Controle de Ativos
15	Aluno	8	Capacitação Administrativa
16	Unidade de Serviço Técnico	1000	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's

As especificações abaixo se referem a plataforma de gerenciamento de service desk:

#### 1. Em relação aos aspectos gerais, a ferramenta deve:

1.1 Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos do Termo de Referência e seus anexos considerando as informações de infraestrutura descritas no **ANEXO 2-A – DETALHAMENTO DO CENÁRIO ATUAL do Edital**, no mínimo:

- 1.1.1. 10.000 (dez mil) estações de trabalho;
- 1.1.2. 50 (cinquenta) servidores físicos;
- 1.1.3. 250 (duzentos e cinquenta) servidores virtuais;
- 1.1.4. Média mensal de 9000 (nove mil) chamados;
- 1.1.5. 7000 (sete mil) usuários de TI;
- 1.1.6. 216 (duzentos e dezesseis) roteadores;
- 1.1.7. 532 (quinhentos e trinta e dois) switches;
- 1.1.8. 125 (cento e vinte e cinco) access point's;

1.2 A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da Solução com o ambiente operacional do TJCE.

1.3 As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante.

1.4 Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.

1.5 Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela CONTRATADA.

- 1.6 Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.
- 1.7 Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.
- 1.8 Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.
- 1.9 Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.
- 1.10 Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer e Mozilla Firefox, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução.
- 1.11 Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da Solução, seja em inglês.
- 1.12 Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.
- 1.13 Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.
- 1.14 Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).
- 1.15 Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.
- 1.16 Permitir configuração e classificação de *status* da Solicitação através de ações de personalizações desses *status* de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.
- 1.17 Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).
- 1.18 Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.
- 1.19 Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.
- 1.20 Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.
- 1.21 Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.
- 1.22 Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.
- 1.23 Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.
- 1.24 Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.
- 1.25 Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.
- 1.26 Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.
- 1.27 Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 1.28 Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.
- 1.29 Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.
- 1.30 Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da SETIN e seus fornecedores aos membros de cada grupo.
- 1.31 Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.

- 1.32 Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.
- 1.33 Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, e-mail, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).
- 1.34 Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.
- 1.35 Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.
- 1.36 Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.
- 1.37 Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.
- 1.38 Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.
- 1.39 Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.
- 1.40 Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.
- 1.41 Apresentar graficamente as tarefas agendadas.
- 1.42 Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.
- 1.43 Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).
- 1.44 Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).
- 1.45 Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
- 1.46 Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.
- 1.47 Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.
- 1.48 Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.
- 1.49 Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 1.50 Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.
- 1.51 Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.
- 1.52 Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).
- 1.53 Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.
- 1.54 Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.
- 1.55 Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.
- 1.56 Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla-escolha).
- 1.57 Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).
- 1.58 Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 incidentes/requisições).
- 1.59 Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.
- 1.60 Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.
- 1.61 Permitir a criação de alertas para SLA's, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 1.62 Permitir o envio de um alerta automático e pró-ativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.
- 1.63 Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.
- 1.64 Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.

- 1.65 Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.
- 1.66 Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.
- 1.67 Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, conseqüentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.
- 1.68 Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.
- 1.69 Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.
- 1.70 Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.
- 1.71 Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.
- 1.72 Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.
- 1.73 Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.
- 1.74 Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).
- 1.75 Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.
- 1.76 Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.
- 1.77 Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
- 1.78 Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.
- 1.79 Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na solução de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.
- 1.80 Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.
- 1.81 Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos, de acordo com o item 1.45.
- 1.82 Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.
- 1.83 Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- 1.84 Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.
- 1.85 Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade do TJCE.
- 1.86 Permitir a configuração de uma única ferramenta de service desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.
- 1.87 A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da CONTRATADA no momento da instalação da Plataforma.
- 1.88 Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica do licitante quanto à implantação da solução, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.
- 1.89 A Solução para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.

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

- 2.1 Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.
- 2.2 Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.
- 2.3 Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.
- 2.4 Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.

- 2.5 Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 2.6 Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 2.7 Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).
- 2.8 Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 2.9 Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.
- 2.10 Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.
- 2.11 Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 2.12 Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.
- 2.13 Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.
- 2.14 Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.
- 2.15 Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).
- 2.16 Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.
- 2.17 Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.
- 2.18 Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.
- 2.19 Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.
- 2.20 Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.
- 2.21 Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.
- 2.22 Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.
- 2.23 Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados / chamados novos ou preexistentes.
- 2.24 O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.

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

- 3.1 Prover um ponto único de contato entre o usuário final do TRIBUNAL e a área de TI da CONTRATANTE;
- 3.2 Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
- 3.3 Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
- 3.4 Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;
- 3.5 Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;
- 3.6 Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
- 3.7 Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;
- 3.8 Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;
- 3.9 Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);
- 3.10 Utilizar ou prover um sistema de alarmes pró-ativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pela CONTRATANTE;

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

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

- 4.1 Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- 4.2 Permitir categorizar e priorizar requisições.
- 4.3 Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.
- 4.4 Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o TRIBUNAL.
- 4.5 Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 4.6 Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.
- 4.7 Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.
- 4.8 Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela CONTRATADA.
- 4.9 Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 4.10 Permitir que sejam anexados documentos à requisição.
- 4.11 Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.
- 4.12 Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda os requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- 4.13 Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Tribunal.
- 4.14 Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDB.
- 4.15 Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.
- 4.16 A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
  - 4.16.1. Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Comarca / Departamento / Setor);
  - 4.16.2. Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição;
  - 4.16.3. Volume mensal de requisições por tipo de serviço;
  - 4.16.4. Índice de requisições atendidas no Prazo;
  - 4.16.5. Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.
  - 4.16.6. Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por comarca/setor.

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

- 5.1 Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.
- 5.2 Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.3 Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.4 Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.
- 5.5 Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.
- 5.6 Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).
- 5.7 Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.

- 5.8 Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.
- 5.9 Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.
- 5.10 Permitir a reabertura de Solicitações.
- 5.11 Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).
- 5.12 Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.
- 5.13 Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.
- 5.14 Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.
- 5.15 Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos (templates).
- 5.16 Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.
- 5.17 Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).
- 5.18 Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.
- 5.19 Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.
- 5.20 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 5.21 Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 5.22 Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).
- 5.23 Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:
- 5.23.1. Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.
  - 5.23.2. Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.
  - 5.23.3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.
  - 5.23.4. Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.
  - 5.23.5. Índice de reabertura de incidentes.
  - 5.23.6. Índice de incidentes escalonados indevidamente.
  - 5.23.7. Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.
  - 5.23.8. Índice de evolução do prazo médio de atendimento.
  - 5.23.9. Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.
  - 5.23.10. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).
  - 5.23.11. Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.
  - 5.23.12. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.
  - 5.23.13. Relatório de volume de atendimentos realizados.
  - 5.23.14. Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.
  - 5.23.15. Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.
  - 5.23.16. Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).
  - 5.23.17. Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.

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

- 6.1 Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 6.2 Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.
- 6.3 Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.
- 6.4 Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.
- 6.5 Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes pró-ativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
- 6.6 Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.

6.7 Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).

6.8 Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.

6.9 Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.

6.10 Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.

6.11 Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.

6.12 Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).

6.13 Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.

6.14 Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.

6.15 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).

6.16 Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.

6.17 Prover um painel de controle automático ("dashboard") informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).

6.18 Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas:

6.18.1. Índice de problemas encerrados dentro do prazo.

6.18.2. Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.

6.18.3. Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.

6.18.4. Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.

6.18.5. Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.

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

7.1 Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.

7.2 Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.

7.3 Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.

7.4 Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.

7.5 Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

7.6 Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.

7.7 Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.

7.8 Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.

7.9 Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.

7.10 Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.

7.11 Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.

7.12 Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.

- 7.13 Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
- 7.14 A solução deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.
- 7.15 Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.
- 7.16 Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.
- 7.17 Permitir a subscrição do usuário ou analista ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas.
- 7.18 Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.
- 7.19 Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
- 7.20 Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.
- 7.21 Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.
- 7.22 Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).
- 7.23 Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).
- 7.24 Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.
- 7.25 Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
- 7.26 Permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais.
- 7.27 Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.
- 7.28 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
- 7.28.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).
  - 7.28.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).
  - 7.28.3. Ranking de acessos (por tipo de informação).
  - 7.28.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

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

- 8.1 Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- 8.2 Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 8.3 Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.
- 8.4 Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 8.5 Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.
- 8.6 Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.
- 8.7 Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.
- 8.8 Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.
- 8.9 Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 8.10 Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.
- 8.11 Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.
- 8.12 Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.
- 8.13 Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam

disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).

8.14 Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.

8.15 Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.

8.16 Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - *Operational Level Agreement*).

8.17 Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.

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

9.1 Permitir o registro e a classificação das mudanças.

9.2 Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.

9.3 Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.

9.4 Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.

9.5 Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).

9.6 Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.

9.7 Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.

9.8 Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.

9.9 Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.

9.10 Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.

9.11 Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.

9.12 Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.

9.13 Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.

9.14 Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.

9.15 Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.

9.16 Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.

9.17 Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.

9.18 Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.

9.19 Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.

9.20 Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.

9.21 Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.

9.22 Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.

9.23 Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.

9.24 Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.

9.25 Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.

9.26 Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.

9.27 Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.

9.28 Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.

9.29 Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).

9.30 Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.

9.31 Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.

9.32 Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.

9.33 Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).

9.34 Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.

9.35 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:

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

9.35.2. Índice de atualização dos IC's.

9.35.3. Índice de liberações realizadas dentro do prazo.

9.35.4. Índice de solicitações de mudança implementadas.

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

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

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

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

9.35.9. Relatório de quantidade de liberações realizadas.

9.35.10. Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.

9.35.11. Relatório de distribuições de liberação por tipo.

9.35.12. Relatório de crescimento da demanda.

9.35.13. Relatório de liberações por fornecedor.

9.35.14. Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.

9.35.15. Relatório de indicadores de desempenho.

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

10.1 Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição;

10.2 Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a, ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição;

10.3 Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;

10.4 Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;

10.5 Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;

10.6 Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.;

10.7 Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças;

10.8 Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;

10.9 Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;

10.10 Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;

10.11 Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;

10.12 Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;

10.13 Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças;

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

11.1 Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.

11.2 Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).

- 11.3 Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
- 11.4 Atualizar e manter os IC's no CMDB.
- 11.5 Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.
- 11.6 Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.
- 11.7 Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.
- 11.8 Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.
- 11.9 Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 11.10 Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.
- 11.11 Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.
- 11.12 Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.
- 11.13 Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.
- 11.14 Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.
- 11.15 Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.
- 11.16 Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade da Contratante.
- 11.17 Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 11.18 Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.
- 11.19 Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 11.20 Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.
- 11.21 Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (*discovery*), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 11.22 Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.
- 11.23 Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.
- 11.24 Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.
- 11.25 Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.
- 11.26 Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 11.27 Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.
- 11.28 Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 11.29 Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.
- 11.30 Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
- 11.31 Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
- 11.32 Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.
- 11.33 Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.
- 11.34 Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 11.35 Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (*Underpinning Contracts* - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.
- 11.36 Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.
- 11.37 Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração (*Snapshot*) autorizados pelo CMDB versus a linha base (*Snapshot*) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (*Discovery*).

11.38 Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.

11.39 Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, possibilitando ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.

11.40 Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.

11.41 Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.

11.42 Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.

11.43 Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.

11.44 Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.

11.45 Possuir descobrimento (Discovery) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOS, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).

11.46 Possuir descobrimento (Discovery) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).

11.47 Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.

11.48 Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.

11.49 Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.

11.50 Permitir criar baselines de Configuração.

11.51 Permitir criar Padrões de Configuração.

11.52 Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.

11.53 Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.

11.54 Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.

11.55 Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.

11.56 Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).

11.57 Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).

11.58 Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).

11.59 Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.

11.60 Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.

11.61 Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.

11.62 Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.

11.63 Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.

11.64 Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.

11.65 Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.

11.66 Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.

11.67 Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.

11.68 Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).

11.69 Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.

11.70 Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.

11.71 Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.

11.72 Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.

11.73 Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.

11.74 Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.

11.75 Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.

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

12.1 Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

12.2 Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da solução pelos administradores da ferramenta;

- 12.3 Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;
- 12.4 Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
- 12.5 Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;
- 12.6 Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;

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

13.1 Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:

13.1.1. Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.

13.1.2. Ser capaz de designar "scan points" dentro de cada sub-rede do console. Este "scan point" deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.

13.1.3. Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.

13.1.4. Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.

13.1.5. Permitir que o administrador configure e agende os scan's.

13.1.6. A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.

13.2 Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:

13.2.1. Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.

13.2.2. Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.

13.2.3. Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:

13.2.3.1. Informações do BIOS;

13.2.3.2. Velocidade e tipo de CPU;

13.2.3.3. Espaço em disco rígido;

13.2.3.4. Quantidade de memória disponível;

13.2.3.5. Nome do computador;

13.2.3.6. Modelo de computador;

13.2.3.7. Endereço IP;

13.2.3.8. Sistema operacional;

13.2.3.9. Periféricos conectados;

13.2.4. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.

13.2.5. Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.

13.2.6. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.

13.2.7. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.

13.2.8. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.

13.3 Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.

13.4 Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:

13.4.1. A solução deve permitir indicar o máximo de banda permitido.

13.4.2. A solução deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede do TJCE.

13.4.3. A solução deve suportar inventário em ambientes multi-plataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).

13.4.4. A solução deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.

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

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

- 14.1 Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (Discovery), Distribuição de Software e Conexão Remota.
- 14.2 Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.
- 14.3 Possuir mecanismo de "discovery" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e notebooks) conectados à rede e que não possuem os plug-ins de agente da solução (inventário, controle remoto e distribuição de softwares) instalados.
- 14.4 Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.
- 14.5 Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da solução.
- 14.6 Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da solução (manager e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.
- 14.7 A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.
- 14.8 Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.
- 14.9 Executar o inventário de softwares a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de "assinatura" de softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes "managers" da Solução.
- 14.10 Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.
- 14.11 Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).
- 14.12 Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar e-mail, executar um job na estação de trabalho que violou a política, enviar traps SNMP, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.
- 14.13 Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.
- 14.14 Disponibilizar WebServices.
- 14.15 Prover suporte ao FIPS 140-2 (Federal Information Processing Standard - Publication 140-2).
- 14.16 Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).
- 14.17 Suportar plataformas de virtualização VMWARE.
- 14.18 Prover suporte a capacidade de execução de comandos de "power up" e "power down" remotos em estações de trabalho.
- 14.19 Prover funcionalidades de Discovery e Inventário.
- 14.20 Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows XP Professional, Windows Vista Business e Windows 7 (Professional e Ultimate).
- 14.21 Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).
- 14.22 Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).
- 14.23 Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.
- 14.24 Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.
- 14.25 Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.
- 14.26 Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop.

- 14.27 Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.
- 14.28 Permitir a categorização dos softwares.
- 14.29 Possibilitar a obtenção de imagem da estrutura de diretórios, até o nome do arquivo e seus dados (timestamp, tamanho e atributos).
- 14.30 Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.
- 14.31 Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente.
- 14.32 Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele software por parte do usuário.
- 14.33 Permitir coleta de dados WBEM (via WMI – Windows Management Instrumentation).
- 14.34 Possibilitar execução de scripts diversos (BAT, shell, etc..) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.
- 14.35 Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.
- 14.36 Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.
- 14.37 Possibilitar a utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.
- 14.38 Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV.
- 14.39 Permitir criar tabelas específicas no banco de dados da Solução contendo o resultado de relatórios previamente configurados.
- 14.40 Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).
- 14.41 Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.
- 14.42 Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.

**15. Em relação ao Gerenciamento de Configuração de Desktops, na funcionalidade de distribuição de softwares, a ferramenta deve:**

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

15.12 Possibilitar a distribuição de um pacote de software para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, software instalado ou não instalado, etc.

15.13 Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).

15.14 Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.

15.15 Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.

15.16 Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.

**16. Em relação ao Gerenciamento de Configuração de Desktops, na funcionalidade de controle remoto, a ferramenta deve:**

16.1 Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.

16.2 Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.

16.3 Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.

16.4 Permitir visualização de uma sessão gravada.

16.5 Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.

16.6 Permitir controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.

16.7 Permitir habilitar compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.

16.8 Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.

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

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

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

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

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

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

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

17.6 Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.

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

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

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

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

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

## ANEXO 2-A – DETALHAMENTO DO CENÁRIO ATUAL

A seguir serão fornecidas métricas básicas para auxílio ao dimensionamento do projeto por parte dos participantes deste certame. São estimativas que deverão servir apenas como auxílio às empresas concorrentes.

### 1. ESTAÇÕES DE TRABALHO

A tabela abaixo relaciona todas as estações de trabalho (computadores e notebook's) atualmente em uso no TJCE:

COMPUTADORES					
MARCA	MODELO	PROCESSADOR	NUCLEO	MEMÓRIA	QTDE
Itautec	Infoway SM 3221	64 X2 Dual Core	2	2 Gb	229
Lenovo	MT – M 8814 – AB8	Dual Core	2	1 Gb	372
Lenovo	MT-M 6078 – 092 – M57P	Core 2 Duo	2	2 Gb	2131
Itautec	Infoway ST 4261 Slim	Pentium 4	1	2 Gb	1350
Positivo	POS-AT SÉRIE D	Core 2 Duo	2	2 Gb	249
Lenovo	MT-M 6234 – ET1	Core 2 Duo	2	2 Gb	1000
Workstation	Dell Precision T3500	Intel Quad Core Xeon	4	12 Gb	42
Lenovo	M92p	I5-3470	4	4 Gb	1000
Itautec	Infoway ST 4265	Pentium G840 (Dual Core)	2	4 Gb	500
<b>TOTAL</b>					<b>6873</b>

NOTEBOOKS					
MARCA	MODELO	PROCESSADOR	NUCLEO	MEMÓRIA	QTDE
Lenovo	Thinkpad T61	Core 2 Duo	2	2 Gb	52
Lenovo	Thinkpad T420	Intel Core i5-2520M	2	4 Gb	320
<b>TOTAL</b>					<b>372</b>

O total geral de estações de trabalho (computadores e notebooks) é de **7245** (sete mil duzentos e quarenta e cinco) equipamentos distribuídos entre unidades administrativas e judiciais da capital e interior.

### 2. SERVIDORES DE REDE E LINKS DE COMUNICAÇÃO

A tabela abaixo relaciona todos os servidores de rede atualmente instalados no TJCE:

Modelo Servidor	Modelo Processador	Qtd. Servidores	Qtd. Cores/Serv	S. O.	Banco de Dados (BD)	Qtd. BD.
Dell R900	Intel Xeon X7460	4	24	Linux	Oracle	2
Dell R710	Intel Xeon X5560	3	8	Windows	MySQL, Postgree e SQL	5, 5 e 2
X3400	Intel Xeon E5335	7	4	Linux	Oracle	1
P520	Power6	2	4	AIX	Oracle	2
P750	Power7	2	8	AIX	Oracle	2
Webwasher	Intel Xeon E3110	2	2	Linux	0	0
Dell R910	Intel Xeon X7560	3	32	Windows	SQL, MySQL e PostgreSQL	1, 2 e 1
Dell R710 Novos	Intel Xeon X5690	2	12	Windows	DB2 2	2
Lamina Blade HS22V	Intel Xeon X5650	14	12	Windows	SQL, MySQL e PostgreSQL	16, 11 e 2
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>106</b>			

A tabela abaixo relaciona as características dos links de comunicação atualmente em uso no TJCE:

Localização	Tipo	Largura	Quantidade
Interior	MPLS	2 Mbps	189
Interior	Frame Realy	256 Kbps	1
Interior	Velox	600 Kbps	1
Capital	Fibra Óptica – Gigafor	1 Gbps	25
Capital – Backup	MPLS	2 Mbps	15
Capital – Principal	MPLS	2 Mbps	5
Capital – Internet – Principal	IPCONNECT	155 Mbps	1
Capital – Internet – Backup	IPCONNECT	150 Mbps	1

## **ANEXO 03 – DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS**

### **1. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES**

#### **1.1 Diretrizes gerais**

- 1.1.1. A CONTRATADA deverá criar e customizar os formulários e/ou telas até **50 (cinquenta) requisições de serviços diferentes**, entre serviços de negócio e serviços técnicos, a serem disponibilizadas aos usuários desses serviços através da solução, tais como solicitações de aplicativos, reset de senhas, criação de conta de acesso, remanejamento de máquinas, instalação de máquina nova, criação de máquina virtual, backup de base de dados, liberação de ponto de rede, criação de regra de firewall e outras;
- 1.1.2. Os formulários e telas poderão variar seu grau de complexidade de acordo com cada tipo de requisição;
- 1.1.3. A CONTRATANTE fornecerá o catálogo de serviços e documentação associada, devendo em conjunto com a CONTRATADA definir os dados para cada um dos 50 (cinquenta) tipos de requisição de serviço previstos. Essas requisições serão identificadas durante a implantação.

#### **1.2 Implantação da função Central de Serviços**

- 1.2.1. A Central de Serviços será o ponto central de contato para tratamento dos clientes, usuários e todos os assuntos relacionados aos usuários de TI da CONTRATANTE;
- 1.2.2. Configurar os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º níveis);
- 1.2.3. A Central de Serviços deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface;
- 1.2.4. **O atendente deve ter em sua(s) tela(s), todos os seguintes itens:**
- 1.2.4.1. Campos de abertura de novo Incidente, Problema, Mudança e Solicitação de Serviço;
  - 1.2.4.2. Informações de contato do usuário/cliente;
  - 1.2.4.3. IC's associados ao usuário/cliente;
  - 1.2.4.4. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário/cliente;
  - 1.2.4.5. Histórico das solicitações de serviços solicitadas pelo usuário/cliente.
  - 1.2.4.6. Scripts e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro contato;
  - 1.2.4.7. Alertas sobre o status do usuário (É usuário vip?);
  - 1.2.4.8. Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes;
  - 1.2.4.9. Informações do ANS (SLA);
  - 1.2.4.10. Lista de usuários afetados (além do principal e notificante);
  - 1.2.4.11. Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados;
- 1.2.5. **O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens, para cada tipo de chamado (Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças):**
- 1.2.5.1. Ações tomadas sobre o chamado, explicitando quem tomou a ação e quando;
  - 1.2.5.2. Outros chamados (incidentes, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual;
  - 1.2.5.3. Itens de Configuração associados;
  - 1.2.5.4. Usuários associados, além do usuário que reporta o chamado;
  - 1.2.5.5. Recurso nativo de acionamento do Chamado (encaminhamento, fechamento, interrupção do SLA);
  - 1.2.5.6. Recurso nativo para exportação das informações do registro para os seguintes formatos: HTML, CSV e TXT;
  - 1.2.5.7. Recurso nativo para acesso à ferramenta de análise e diagnóstico (análise gráfica da infraestrutura, fluxo gráfico do processo de atendimento);
  - 1.2.5.8. Recurso nativo para pesquisa direta na base de conhecimento;
- 1.2.6. A Central de Serviços deve ser configurada para prover um mecanismo de filas separadas para Incidente, Solicitação de Serviço e Problema;
- 1.2.7. A Central de Serviços deve ser configurada para identificar usuários e clientes críticos ao negócio e colocá-los em uma fila de atendimento separada dos demais;
- 1.2.8. A Central de Serviços deve ser configurada para disponibilizar uma visualização gráfica de todos os incidentes, solicitações de serviços e problemas identificando quais apresentam atrasos em prazos preestabelecidos;
- 1.2.9. A solução deverá ser configurada para possibilitar a configuração de envio de e-mail na criação, resolução, encerramento, mudança de status dos chamados, violação de SLA e/ou possível violação de SLA;
- 1.2.10. A CONTRATADA deverá configurar a Central de Serviços para que ao fechamento de um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços seja possível o preenchimento (referenciação) de um documento de Conhecimento com informações de resolução ou a escolha de um documento de Conhecimento existente;

- 1.2.11. A CONTRATADA deve configurar, no mínimo, 6 (seis) áreas de Conhecimento para armazenamento dos documentos da base de conhecimento. O armazenamento de documento será através de um fluxo de trabalho (workflow) de aprovação e publicação do documento por área, conforme definido pela CONTRATANTE;
- 1.2.12. A CONTRATADA deve configurar a visibilidade das áreas de Conhecimento criadas;
- 1.2.13. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviços para publicar, em um portal HTTP (com possibilidade de impressão de relatórios também), no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho:
- 1.2.13.1. Quantidade de chamados realizados no período;
  - 1.2.13.2. Média Diária de incidentes em aberto;
  - 1.2.13.3. Total de incidentes abertos em todos os níveis;
  - 1.2.13.4. Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º e 3º) em um período;
  - 1.2.13.5. Índice de desempenho de todos os níveis (1º, 2º e 3º) em um período (chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc);
  - 1.2.13.6. Percentual de Solução de chamados em todos os níveis (1º, 2º e 3º) por analista em ordem crescente e decrescente;
  - 1.2.13.7. Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (possibilidade de escolha de 4 respostas: excelente, satisfatório, regular, ruim) para cada nível (1º, 2º e 3º);
  - 1.2.13.8. Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado;
  - 1.2.13.9. Tempo médio de atendimento;
  - 1.2.13.10. Tempo médio de resolução;
  - 1.2.13.11. Percentual de incidentes, solicitações de serviços e problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado para o 2º nível;
  - 1.2.13.12. Percentual de problemas recorrentes;
  - 1.2.13.13. Percentual de incidentes que geraram problemas;
  - 1.2.13.14. Média de incidentes por problema;
  - 1.2.13.15. Percentual de incidentes, problemas e solicitações de serviços escalados para o 2º nível;
  - 1.2.13.16. Quantidade de entradas de documentos na base de conhecimento por período de tempo;
  - 1.2.13.17. Tempo médio entre falhas (MTBF) das Soluções adotadas pela função Central de Serviços e monitoração de ativos;
  - 1.2.13.18. Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos;
  - 1.2.13.19. Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;
  - 1.2.13.20. Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;
  - 1.2.13.21. Distribuição dos tipos de serviços do catálogo de serviços mais solicitados;
  - 1.2.13.22. Distribuição de chamados por Softwares mais solicitados;
  - 1.2.13.23. Distribuição de chamados por Hardware mais solicitados;
  - 1.2.13.24. Relação dos chamados por Setor, Departamento, Lotação e Usuário – Os 10 mais;
  - 1.2.13.25. Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido;
  - 1.2.13.26. Percentual de chamados resolvidos no tempo acordado (conforme SLA);
  - 1.2.13.27. Tempo médio para escalar um chamado elegível;
  - 1.2.13.28. O TJCE poderá solicitar a configuração de outros tipos de indicadores/relatórios adicionais (**no mínimo 20 (vinte) até 40 (quarenta)**), os quais deverão ser configurados pela CONTRATADA;
- 1.2.14. A CONTRATADA deve configurar a emissão periódica de relatório com os citados indicadores de desempenho publicados no portal em formato HTML e PDF.
- 1.2.15. A CONTRATADA deve criar os perfis abaixo:
- 1.2.15.1. **Operador de monitoração:**
    - 1.2.15.1.1. Responsável pelo monitoramento da disponibilidade e desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação no TJCE, acompanhamento dos alarmes gerados pela ferramenta de monitoração e transferências de incidentes ao Analista Nível 1;
  - 1.2.15.2. **Analista Nível 1:**
    - 1.2.15.2.1. Responsável por todo o contato com o cliente (ponto único de contato);
    - 1.2.15.2.2. Atendimento e acompanhamento dos incidentes reportados pelos clientes ou monitoração, durante todo o seu ciclo de vida;
  - 1.2.15.3. **Analista Nível 2:**
    - 1.2.15.3.1. Responsável pela resolução de incidentes não solucionados pelo Analista Nível 1 através de atendimento remoto ou presencial;
  - 1.2.15.4. **Especialista de TI ou Fornecedor Externo (ou Analista Nível 3):**
    - 1.2.15.4.1. Responsável pelo atendimento dos incidentes em terceiro nível;
    - 1.2.15.4.2. Responsável pelo atendimento a problemas e detecção de causa raiz;

- 1.2.15.4.3. Responsável pelo atendimento a equipamentos de TIC em garantia/assistência técnica;
- 1.2.15.5. **Coordenador de Infraestrutura**
  - 1.2.15.5.1. Responsável por avaliar, monitorar, e liderar a equipe de Analistas Nível 2, Especialistas de TI (Analista Nível 3) e Operador de Monitoração, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
  - 1.2.15.5.2. Responsável por planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- 1.2.15.6. **Gerente de Incidentes e Problemas:**
  - 1.2.15.6.1. Responsável pelo acompanhamento técnico e administrativo de todos os incidentes e problemas;
  - 1.2.15.6.2. Responsável pelo acompanhamento dos acordos operacionais e de nível de serviço impactados pelos incidentes e problemas;
- 1.2.15.7. **Gerente de Mudança, Liberação e Configuração**
  - 1.2.15.7.1. Responsável pelo acompanhamento técnico e administrativo de todas as RDM's e liberações;
  - 1.2.15.7.2. Responsável pelo controle, consistência e integridade do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC;
- 1.2.15.8. **Supervisor de Service Desk**
  - 1.2.15.8.1. Responsável por avaliar, monitorar, e liderar os serviços de atendimento de 1º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 1.2.15.9. **Coordenador da Central de Serviços**
  - 1.2.15.9.1. Responsável pelo acompanhamento de todos os indicadores de desempenho da Central de Serviços;
  - 1.2.15.9.2. Responsável por coordenar as atividades executadas pelos Supervisores de Service Desk, garantindo dessa forma, o alinhamento das atividades da Central de Serviços com os requisitos de negocio da Contratante;
  - 1.2.15.9.3. Responsável por garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos;
- 1.2.15.10. **Coordenador de 2º Nível**
  - 1.2.15.10.1. Responsável por avaliar, monitorar, e liderar a equipe de analistas de 2º nível remoto e presencial, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
  - 1.2.15.10.2. Responsável por receber Incidentes e Requisições de serviços que necessitem de atendimento remoto ou presencial e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;

### 1.3 Implantação do Gerenciamento do Catálogo de Serviço

- 1.3.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.3.2. Implantar o catálogo de serviço na Solução de acordo com o Plano de Projeto e o cronograma detalhado;
- 1.3.3. Após a implantação, a Solução deve permitir a visualização gráfica da hierarquia do serviço conforme sua publicação no portal de autoatendimento;
- 1.3.4. A modelagem dos serviços deve gerar a visualização gráfica da hierarquia automaticamente;
- 1.3.5. A hierarquia deve ser composta, no mínimo, de grupo de serviços, serviços e oferta de serviço;
- 1.3.6. A definição de um serviço deve permitir determinar o SLA associado ao serviço, o processo disparado quando da requisição, o formulário personalizado para entrada de dados que será utilizado quando da requisição e a permissão de visualização e consumo do serviço;
- 1.3.7. O Catálogo de Serviços, com todas as suas informações, deve ser visualizado por intermédio de um navegador, na mesma interface da Central de Serviços;
- 1.3.8. Implantar níveis de segurança e visibilidade dos serviços do Catálogo;
- 1.3.9. Os usuários e clientes devem ter acesso somente às informações que serão divulgadas em seu perfil;
- 1.3.10. Deve ser possível abrir requisição de serviço por intermédio do Serviço publicado no Catálogo;
- 1.3.11. O Gerente da Central de Serviços deverá ter acesso para excluir, alterar e incluir Serviço;

### 1.4 Implantação do Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço

- 1.4.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.4.2. A CONTRATADA deve instalar e configurar ferramenta para descoberta (*discovery*) da infraestrutura (itens de inventário de TI) da CONTRATANTE, de forma a popular automaticamente o CMDB;

- 1.4.2.1. Os agentes da solução serão instalados pela CONTRATANTE em todos os servidores e estações de trabalho;
- 1.4.2.2. O serviço de instalação dos módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos desta disciplina deverá abranger todos os ativos de TI e máquinas clientes da CONTRATANTE, respeitando o número de licenças adquiridas;
- 1.4.2.3. Caberá ao TJCE distribuir e instalar os agentes dos módulos e/ou ferramentas de Gestão de Ativos em todos os ativos de TI e máquinas clientes, quando aplicável, devendo os profissionais da CONTRATADA proverem todo o suporte necessário às equipes técnicas da CONTRATANTE.
- 1.4.2.4. A CONTRATADA realizará a descoberta dos Itens de Configuração envolvidos em 3 (três) serviços indicados pela CONTRATANTE, por intermédio de agentes, descobrindo **no mínimo** os seguintes itens:
- 1.4.2.4.1. Sistemas Operacionais;
  - 1.4.2.4.2. Bancos de Dados;
  - 1.4.2.4.3. Aplicações instaladas;
- 1.4.2.5. Os itens de configuração descobertos automaticamente devem ser organizados no CMDB, permitindo o mapeamento das dependências e a demonstração gráfica do relacionamento entre os Itens de Configuração descobertos;
- 1.4.2.6. Além dos itens descobertos automaticamente, a CONTRATADA adicionará **20 (vinte) itens de configuração**, indicados pela CONTRATANTE, de forma manual, configurando os relacionamentos entre os mesmos;
- 1.4.2.7. A CONTRATADA deve demonstrar uma visualização hierárquica dos IC's cadastrados de forma que se identifique visualmente os relacionamentos entre os mesmos;
- 1.4.2.8. O mapa gráfico de relacionamentos deve ser montado automaticamente, a partir da associação dos IC's;
- 1.4.2.9. A CONTRATADA deve configurar a ferramenta de forma que o CMDB esteja integrado nativamente com o Gerenciamento de Incidentes, Problema, Mudança e Requisição de Serviço.
- 1.4.2.10. A CONTRATADA deverá realizar a integração da autenticação da solução com a base de usuários utilizada na CONTRATANTE (*Microsoft Active Directory*);
- 1.4.2.11. A CONTRATADA deve configurar visualização do inventário de hardware e software por intermédio de interface web, disponível para visualização em navegador padrão, no mínimo Internet Explorer e Mozilla Firefox;
- 1.4.2.12. Implantação de **Descobrimto e inventário de ativos**
- 1.4.2.12.1. Realizar inventário agendado de acordo com políticas definidas pela CONTRATANTE;
  - 1.4.2.12.2. Realizar inventário online de acordo com políticas definidas pela CONTRATANTE;
  - 1.4.2.12.3. Configurar, no mínimo, 10 (dez) alertas que serão enviados caso haja alteração da configuração de hardware do ativo. Ex.: diminuição de memória RAM de estação de trabalho;
  - 1.4.2.12.4. Realizar o inventário inicial de todo o parque de estações de trabalho e servidores;
  - 1.4.2.12.5. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:
    - 1.4.2.12.5.1. Estações de trabalho agrupadas por sistema operacional;
    - 1.4.2.12.5.2. Servidores de rede agrupados por sistema operacional;
    - 1.4.2.12.5.3. Alterações de hardware dos últimos X dias (nº de dias definido pela CONTRATANTE);
    - 1.4.2.12.5.4. Alterações de software dos últimos X dias (nº de dias definido pela CONTRATANTE);
    - 1.4.2.12.5.5. Estações de trabalho agrupadas por quantidade de memória RAM instalada;
    - 1.4.2.12.5.6. Servidores de rede agrupados por quantidade de memória RAM instalada;
    - 1.4.2.12.5.7. Estações de trabalho agrupadas por tipo de processador;
    - 1.4.2.12.5.8. Servidores de rede agrupados por tipo de processador;
- 1.4.2.13. Implantação da **distribuição de software**
- 1.4.2.13.1. Configurar no mínimo 5 (cinco) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
  - 1.4.2.13.2. Preparar pacotes de instalação remota de no mínimo 15 (quinze) softwares escolhidos pelo Tribunal;
  - 1.4.2.13.3. Realizar a instalação remota dos 15 (quinze) pacotes citados acima em no mínimo 30 (trinta) estações de trabalho indicadas pelo Tribunal (totalizando no mínimo 450 (quatrocentos e cinquenta) instalações);