

- 1.4.2.13.4. Disponibilizar uma interface WEB como link para repositório de software, onde o usuário possa solicitar uma instalação de acordo com as permissões definidas pelo Tribunal;
- 1.4.2.13.5. Para o repositório de software deve ser criado no mínimo 5 (cinco) perfis de acesso e 5 (cinco) agrupamentos de softwares a serem disponibilizados;
- 1.4.2.13.6. Configurar a ferramenta para realizar instalação remota de imagem do Sistema Operacional Microsoft Windows 7, utilizando inicialização pela rede. A ferramenta deve fazer todas as operações de entrega e controle da imagem, podendo utilizar imagem gerada por outro software;
- 1.4.2.13.7. Realizar a instalação do Sistema Operacional Microsoft Windows 7 em no mínimo 5 (cinco) estações de trabalho definidas pelo Tribunal, por intermédio da imagem gerada na ferramenta;
- 1.4.2.13.8. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE dos seguintes relatórios:
- 1.4.2.13.8.1. Total de instalações realizadas com sucesso em um período de tempo;
- 1.4.2.13.8.2. Total de instalações com falha em um período de tempo;
- 1.4.2.13.8.3. Instalações realizadas por analista em um período de tempo.
- 1.4.2.14. Implantação do **controle remoto**
- 1.4.2.14.1. Configurar, no mínimo, 5 (cinco) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
- 1.4.2.14.2. Configurar, no mínimo, 5 (cinco) perfis de usuários clientes que terão diferentes permissões de controle do acesso do analista que utilizará o controle remoto. Ex.: Controle total, Somente ver tela (usuário move mouse), Controle compartilhado, Acesso não visível ao usuário, Acesso com gravação de sessão;
- 1.4.2.14.3. Configurar limite de uso de banda de rede para acesso remoto que será definido pelo Tribunal;
- 1.4.2.14.4. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:
- 1.4.2.14.4.1. Acessos remotos realizados em um período de tempo agrupados por analista e clientes;
- 1.4.2.15. Implantação do **gerenciamento de patches**
- 1.4.2.15.1. Configurar no mínimo 2 (dois) perfis de administradores diferentes na ferramenta com permissões definidas pelo Tribunal;
- 1.4.2.15.2. Configurar a aplicação de patches para Sistemas Operacionais Linux, Windows Server 2000, 2003 e 2008, Windows XP Professional, Windows Vista Business e Windows 7 Professional e Ultimate;
- 1.4.2.15.3. Configurar horário de download e aplicação de patches definidos pelo Tribunal;
- 1.4.2.15.4. Configurar a solução para realizar *rollback* de aplicação de patches que não foram realizados com sucesso;
- 1.4.2.15.5. A CONTRATADA deverá configurar agendamento em periodicidade definida pela CONTRATANTE, dos seguintes relatórios:
- 1.4.2.15.5.1. Patches instalados com sucesso e com falha em um período de tempo;
- 1.4.2.15.5.2. Patches aguardando aprovação em um período de tempo;
- 1.4.2.15.5.3. *Rollback* realizados em um período de tempo por falha na aplicação de patch.
- 1.4.2.16. Implantação do **Gerenciamento de Licenças de software** deve contemplar **no mínimo**, as seguintes implementações:
- 1.4.2.16.1. Configurar no mínimo 02 (dois) perfis de administradores diferentes na ferramenta, com permissões definidas pelo Tribunal;
- 1.4.2.16.2. Fazer análise de licenças de software integrada ao gerenciamento de inventário;
- 1.4.2.16.3. Implementar o gerenciamento de licenças em até 03 (três) softwares indicados pela CONTRATANTE, devendo gerar os relatórios de conformidade com a base de inventário;
- 1.4.2.16.4. A CONTRATANTE poderá solicitar a implementação de até 5 (cinco) outras configurações adicionais relacionadas ao Gerenciamento de Licenças de software.
- 1.4.2.17. Os dados da solução serão centralizados em um servidor que ficará instalado no DataCenter do TJCE, localizado no prédio do CDI (anexo ao TJCE);
- 1.4.2.18. A CONTRATADA deverá configurar o servidor como repositório central de dados;

1.5 Implantação do Gerenciamento de Incidente

- 1.5.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.5.2. Parametrizar e personalizar a solução para os fluxos de trabalhos definidos para a disciplina de gerenciamento de incidentes e, para cada um dos fluxos, pelo menos 01 (um) roteiro (*script*), atendendo as funcionalidades obrigatórias;
- 1.5.3. Elaborar e gerar 5 (cinco) relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados conforme subitem anterior;
- 1.5.4. Configurar na ferramenta repositório para listas de verificação que serão utilizadas no atendimento de 1º nível;
- 1.5.5. A Central de Serviços deve receber alerta de incidentes através de um portal de autoatendimento ou por e-mail e registrá-los, atribuir-lhe um departamento de serviço ou técnico de primeiro nível de acordo com o tipo de incidente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;
- 1.5.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de incidentes de acordo com regras preestabelecidas pela CONTRATANTE;
- 1.5.7. Configurar a interface para atendimento de todos os níveis definidos pela CONTRATANTE;
- 1.5.8. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviço para possibilitar a abertura de Incidente de forma automática por intermédio de alertas enviados (escolhidos pela CONTRATANTE) através de ferramenta de monitoramento;
- 1.5.9. O número de Incidentes na Central de Serviço deve ficar disponível para visualização e consulta na Solução;
- 1.5.10. Configurar a interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe a matrícula ou o nome do usuário ou cliente e tenha disponível, na mesma tela, as seguintes informações:
 - 1.5.10.1. Informações de contato do usuário/cliente;
 - 1.5.10.2. ICs associados ao usuário/cliente;
 - 1.5.10.3. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário;
- 1.5.11. Configurar na ferramenta as regras de auto-escalação (funcional e hierárquica) de chamados de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;
- 1.5.12. Configurar a ferramenta para emitir alertas caso o Incidente aberto por um determinado tempo estipulado pela CONTRATANTE não tenha sofrido qualquer ação/encaminhamento;
- 1.5.13. A Gerência de Incidentes deverá ter, **no mínimo**, os seguintes itens parametrizados:
 - 1.5.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de incidente;
 - 1.5.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de incidente;
 - 1.5.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de incidentes;
 - 1.5.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para incidentes;
 - 1.5.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para incidentes;
- 1.5.14. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, **no mínimo**, as seguintes informações:
 - 1.5.14.1. Quantidade de Incidentes abertos agrupados por solicitante, equipe, atendente e responsável;
 - 1.5.14.2. Prazo para expirar o SLA de atendimento;
 - 1.5.14.3. Incidentes atrasados.

1.6 Implantação do Cumprimento de Requisição de Serviço

- 1.6.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.6.2. A CONTRATADA deve configurar, no mínimo, 6 (seis) scripts de autoatendimento a serviços padrão, que permita a execução sem intervenção do atendente;
- 1.6.3. As Requisições de Serviço serão tratadas na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviços);
- 1.6.4. A Central de Serviços deve disponibilizar uma interface web para abertura e acompanhamento de requisições de serviço pelos usuários e cliente;
- 1.6.5. A Central de Serviços deve receber requisições de serviço por e-mail, registrá-las, atribuir-lhe um atendente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;
- 1.6.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de solicitações de acordo com regras preestabelecidas;
- 1.6.7. A CONTRATADA deve configurar os fluxos de trabalho (workflow) na Central de Serviços, utilizando a ferramenta de fluxo de trabalho, para todos os serviços incluídos no processo de Cumprimento de Requisição;
- 1.6.8. Todos os pontos de decisão nos fluxos de trabalho (workflow) devem ser alertados ao responsável pela decisão por e-mail e pela interface web da Solução;
- 1.6.9. A CONTRATADA deve configurar formulários que capturem as informações necessárias para processos decisórios nos fluxos de trabalho (workflow);

- 1.6.10. A configuração dos formulários não deve exigir mais do que especificar um código identificador para o campo, seu nome, seu tipo de dados e tamanho;
- 1.6.11. A CONTRATADA deve configurar as regras de auto-escalação (funcional e hierárquica) de requisições de serviço de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;
- 1.6.12. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, no mínimo, as seguintes informações:
- 1.6.12.1. Quantidade de requisições abertas agrupadas por solicitante, equipe, atendente e responsável;
 - 1.6.12.2. Etapa onde a requisição se encontra dentro do fluxo de trabalho (*workflow*);
 - 1.6.12.3. Requisições atrasadas identificando qual etapa dentro do fluxo de trabalho (*workflow*) causou o atraso e o responsável pela etapa;
- 1.6.13. A Gerência de Requisições de Serviço deverá ter, **no mínimo**, os seguintes itens parametrizados:
- 1.6.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) tipos de processos para as requisições;
 - 1.6.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de requisições;
 - 1.6.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de requisições;
 - 1.6.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para requisições;
 - 1.6.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para requisições.
- 1.6.14. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de requisições de serviço com indicadores de:
- 1.6.14.1. número de requisições de serviço atendidas dentro do SLA;
 - 1.6.14.2. tempo médio de atendimento por status, serviço, impacto e categoria;
 - 1.6.14.3. percentual de satisfação do cliente por serviço;
 - 1.6.14.4. número de requisições de serviço por status, serviço, impacto e categoria.

1.7 Implantação do Gerenciamento de Mudança

- 1.7.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.7.2. A CONTRATADA deve implantar na Solução no mínimo 6 (seis) fluxos de trabalho (*workflow*) para mudanças emergenciais e 6 (seis) fluxos de trabalho (*workflow*) para mudanças normais;
- 1.7.3. Os fluxos devem ser implantados na ferramenta de forma que todos os passos sejam controlados, registrados e alertados;
- 1.7.4. Os fluxos devem conter estruturas de decisão de acordo com o processo definido pela CONTRATANTE com o apoio da CONTRATADA;
- 1.7.5. Para desenvolver o fluxo deve-se contar com uma ferramenta gráfica (não serão aceitos fluxos por intermédio de scripts);
- 1.7.6. A CONTRATADA deverá implantar um calendário de mudanças que mostre de forma gráfica todas as etapas a serem executadas pelas mudanças programadas;
- 1.7.7. O calendário deve ser visualizado na mesma Solução de Central de Serviços em formato web;
- 1.7.8. O calendário deve prover diferentes níveis de zoom de visualização da linha de tempo;
- 1.7.9. O calendário de mudanças deve permitir exibir e resolver conflitos entre mudanças, quando estas forem programadas simultaneamente sobre o mesmo IC ou sistema de IC's, ou quando forem planejadas fora das janelas de manutenção;
- 1.7.10. A CONTRATADA deve configurar a integração de mudanças com o CMDB de forma que ao se programar a mudança sejam identificados todos os Itens de Configuração (IC's) afetados pela mesma.
- 1.7.11. A Gerência de Mudanças deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados:
- 1.7.11.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) tipos de processos de Mudanças
 - 1.7.11.2. Criação de, no mínimo, 10(dez) categorias de Mudanças
 - 1.7.11.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de Mudanças
 - 1.7.11.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para Mudanças
 - 1.7.11.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para Mudanças.
- 1.7.12. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de mudanças, com indicadores de:
- 1.7.12.1. número de mudanças autorizadas, planejadas e emergenciais;
 - 1.7.12.2. porcentagem de mudanças com falhas;
 - 1.7.12.3. número de mudanças rejeitadas agrupadas por motivo;
 - 1.7.12.4. taxa de sucesso da mudança;
 - 1.7.12.5. média de tempo para implementar a mudança de acordo com a urgência, prioridade e tipo de mudança;
 - 1.7.12.6. percentual de precisão na estimativa de tempo de mudanças;
 - 1.7.12.7. percentual de satisfação do USUÁRIO pelo serviço entregue e evidências das autorizações do pessoal de TI e dos gestores por sistema por ambiente.

1.8 Implantação do Gerenciamento de Problema

- 1.8.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;

- 1.8.2. Os problemas serão tratados na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviço);
- 1.8.3. A CONTRATADA deve configurar uma estrutura de nomenclatura e armazenamento do problema na Solução;
- 1.8.4. A CONTRATADA deve configurar a abertura de um Problema por meio de um ou mais Incidentes, mantendo o histórico de relacionamentos entre Problema e Incidente;
- 1.8.5. A CONTRATADA deve configurar a Solução para que seja obrigatório o armazenamento da causa raiz e solução de contorno ou solução definitiva no momento do fechamento do Problema;
- 1.8.6. A CONTRATADA deve configurar a ferramenta para que na interface de Problema seja possível visualizar os ICs afetados pelo Problema e seus relacionamentos, inclusive de forma gráfica;
- 1.8.7. A Gerência de Problemas deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados:
- 1.8.7.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de Problema
 - 1.8.7.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de Problemas
 - 1.8.7.3. Criação de, no mínimo, 10 (dez) Causa Raiz de Problemas
 - 1.8.7.4. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de Problemas
 - 1.8.7.5. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para Problemas
 - 1.8.7.6. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para Problemas
- 1.8.8. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de problemas, com indicadores de:
- 1.8.8.1. número de problemas por status, serviço, impacto e categoria;
 - 1.8.8.2. número problemas resolvidos por grupo;
 - 1.8.8.3. tempo para resolução de problemas x tempo estimado;
 - 1.8.8.4. percentual de problemas tratados dentro do SLA.

1.9 Implantação do Gerenciamento de Liberação e Implantação

- 1.9.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.9.2. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- 1.9.3. Configurar a Solução de Central de Serviços para suportar o planejamento das liberações;
- 1.9.4. Implantar um fluxo de trabalho para no mínimo **6 (seis) liberações** definidas pela CONTRATANTE, com no **mínimo**:
- 1.9.4.1. Política de aprovação das liberações;
 - 1.9.4.2. Interface de acompanhamento das liberações;
 - 1.9.4.3. Interface para auditoria das liberações;
 - 1.9.4.4. Fluxo de auditoria de hardware e software após finalização das liberações;
- 1.9.5. Exibir estágios de liberações no calendário de mudanças integrado com o CMDB, respeitando as janelas de manutenção dos IC's envolvidos;
- 1.9.6. Registro na Central de Serviços do local de armazenamento de softwares autorizados;
- 1.9.7. Gerenciar expectativas dos clientes e usuários dos serviços de TI com respeito às liberações, por intermédio de pesquisas de satisfação, que serão enviadas antes e depois das liberações.

1.10 Implantação do Gerenciamento do Nível de Serviço

- 1.10.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;
- 1.10.2. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento do Nível de Serviço;
- 1.10.2.1. Configurar na Solução de Central de Serviços o Acordo de Nível de Serviço para o mínimo de **5 (cinco) serviços** escolhidos pela CONTRATANTE;
 - 1.10.2.2. Configurar o índice global do Serviço;
 - 1.10.2.3. Configurar o índice de cada ativo envolvido no Serviço que impacte no índice global do Serviço;
 - 1.10.2.4. Configurar os índices de acordos internos de serviços (ANO – Acordo de Nível Operacional ou OLA) que impactem no índice global do Serviço;
 - 1.10.2.5. Configurar os índices dos contratos de terceirização (CA – Contratos de Apoio ou UC) que impactem no índice global do Serviço;
 - 1.10.2.6. Configurar alertas para prevenção de rompimento de acordos e contratos com limites configuráveis que serão estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 1.10.3. Deve-se configurar **6 (seis) alertas** a serem disparados quando o Serviço atingir diferentes níveis de indisponibilidade e degradação;
- 1.10.4. Os alertas serão enviados para o(s) e-mail(s) indicado(s) pela CONTRATANTE;
- 1.10.5. Configurar o painel de atendimento da Central de Serviços de forma que o atendente identifique os indicadores de níveis de serviço que podem ser afetados por um Incidente ou Requisição de Serviço. Deve ser configurado para exibição na tela de atendimento sem a necessidade de consultar nova tela para obter essa informação;

1.10.6. Configurar um Painel de Controle onde seja exibido gráfico com indicação percentual de cumprimento de SLA de serviços do 1º, 2º e 3º níveis.

1.10.7. A CONTRATADA deve configurar a emissão mensal de relatório com os níveis de serviços alcançados em formato HTML e PDF;

1.11 Implantação do Gerenciamento do Conhecimento

1.11.1. O processo desta gerência deverá ser implantado na Solução ofertada, documentado e constar no cronograma de atividades;

1.11.2. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento do Conhecimento;

1.11.3. Customizar o fluxo de trabalho com todas as atividades e papéis necessários para a criação, atualização, aprovação e publicação de conteúdo na base de conhecimento;

1.11.4. Incluir na base de conhecimento até **10 (dez) artigos** de conhecimento, a ser fornecido pela CONTRATANTE, e realizar os relacionamentos necessários;

1.11.5. Configurar os perfis de acesso de até **10 (dez) técnicos** da CONTRATANTE (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

1.11.6. Implantar 1(um) fórum de disseminação do conhecimento.

1.11.7. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de mudanças, com indicadores de:

1.11.7.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).

1.11.7.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).

1.11.7.3. Ranking de acessos (por tipo de informação).

1.11.7.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

2. DOCUMENTAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1 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:

2.1.1. Roteiros e manuais necessários para a instalação, configuração e implantação da Solução;

2.1.2. Documentação completa das APIs e Web Services fornecidos pela Solução;

2.1.3. Manuais do gerador de relatórios com todas as informações necessárias para a confecção de novos relatórios;

2.1.4. Documento contendo o desenho funcional da Solução;

2.1.5. Documento contendo o desenho técnico da Solução;

2.1.6. Permissões necessárias a eventuais Usuários de sistema da Solução para conexão com as bases de dados;

2.1.7. Documento contendo a relação de todas as customizações e parametrizações realizadas em todos os processos, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e a documentação de mapeamento de processos da CONTRATANTE;

2.1.8. Roteiros de homologação da Solução;

2.1.9. Desenho do ambiente de produção;

2.1.10. Documento de procedimentos de *disaster recovery*;

2.1.11. Manual de operações da Solução, que deverá conter políticas e procedimentos de, no mínimo:

2.1.11.1. Iniciação e finalização da Solução;

2.1.11.2. Backup e *restore* da Solução;

2.1.11.3. Upgrade da Solução;

2.1.11.4. Avaliação da disponibilidade operacional da Solução;

2.1.11.5. Gerenciamento de segurança da Solução;

2.1.12. Manual com as melhores práticas de operação e manutenção da Solução.

ANEXO 04 – ORÇAMENTO DETALHADO

LOTE ÚNICO:

ESTIMATIVA DE PREÇO					
ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL(R\$)
1	Licença	150	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	R\$ 13.750,71	R\$ 2.062.606,50
2	Licença	10000	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	R\$ 186,04	R\$ 1.860.400,00
3	Função	1	Implantação da função Central de Serviços	R\$ 51.375,52	R\$ 51.375,52
4	Processo	1	Implantação do processo Cumprimento de Requisições	R\$ 54.200,52	R\$ 54.200,52
5	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Incidentes	R\$ 52.138,03	R\$ 52.138,03
6	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Problemas	R\$ 53.263,02	R\$ 53.263,02
7	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Mudanças	R\$ 84.266,68	R\$ 84.266,68
8	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação	R\$ 47.911,26	R\$ 47.911,26
9	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento	R\$ 40.355,18	R\$ 40.355,18
10	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	R\$ 50.163,02	R\$ 50.163,02
11	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	R\$ 120.314,99	R\$ 120.314,99
12	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviços	R\$ 65.702,85	R\$ 65.702,85
13	Aluno	45	Capacitação Operacional	R\$ 683,85	R\$ 30.773,25
14	Aluno	8	Capacitação Operacional – Controle de Ativos	R\$ 1.379,50	R\$ 11.036,00
15	Aluno	8	Capacitação Administrativa	R\$ 1.379,50	R\$ 11.036,00
16	Unidade de Serviço Técnico	1000	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	R\$ 252,65	R\$ 252.650,00
VALOR TOTAL DO LOTE					R\$ 4.848.192,82

OBS1.: Os valores constantes na coluna valor unitário e valor total representam informação a(ao) licitante quanto aos limites máximos por item, estimado pelo Tribunal, segundo pesquisa de mercado, constituindo-se, portanto, no valor unitário máximo que o TJCE se dispõe a pagar por item.

OBS2.: Na proposta do(a) licitante deverão ser mantidas as informações constantes nas colunas "Item", "Descrição do material", "Qtd" devendo preencher as colunas: valor unitário e valor total, com a sua proposta de preços, observando os limites máximos unitários e totais informados.

ANEXO 05 – MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

À

Comissão Permanente de Licitações do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Ref.: Pregão Eletrônico nº _____

A proposta comercial encontra-se em conformidade com as informações previstas no edital e seus anexos.

1. Identificação do licitante:

- Razão Social:
- CPF/CNPJ e Inscrição Estadual:
- Endereço completo:
- Representante Legal (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF, domicílio):
- Telefone, celular, fax, e-mail:
- Banco Brasileiro de Descontos S/A – BRADESCO, agência e nº da conta corrente:

2. Condições Gerais da Proposta:

- A presente proposta é válida por _____ (_____) dias, contados da data de sua emissão.

3. Formação do Preço:

LOTE ÚNICO:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL(R\$)
1	Licença	150	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	R\$	R\$
2	Licença	10000	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	R\$	R\$
3	Função	1	Implantação da função Central de Serviços	R\$	R\$
4	Processo	1	Implantação do processo Cumprimento de Requisições	R\$	R\$
5	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Incidentes	R\$	R\$
6	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Problemas	R\$	R\$
7	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Mudanças	R\$	R\$
8	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação	R\$	R\$
9	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento	R\$	R\$
10	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	R\$	R\$

11	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	R\$	R\$
12	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviços	R\$	R\$
13	Aluno	45	Capacitação Operacional	R\$	R\$
14	Aluno	8	Capacitação Operacional – Controle de Ativos	R\$	R\$
15	Aluno	8	Capacitação Administrativa	R\$	R\$
16	Unidade de Serviço Técnico	1000	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO LOTE					R\$



ANEXO 06 – ORDEM DE SERVIÇOS OU FORNECIMENTO DE BENS

1. Identificação

A Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens deve conter:

Data de Emissão: xx/xx/xx	Emergencial: Sim () Não ()
OS/ OFB:	<Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens>
Nome do Projeto / Sigla:	<identificação única do projeto e sigla quando houver>
Contratada/Nº Contrato:	<Identificação do nome da contratada e Nº do contrato>
Requisitante:	<identificação da área requisitante>

2. Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes

< Relação dos entregáveis que compõem a OS/OFB>

ID	Produto / Serviço	Métrica	Quant	Valor R\$
1	<Descrição dos produtos e/ou serviços requisitados na OS/FB>	<Descrição da unidade de medida para avaliação do serviço ou fornecimento para o item relacionado>		R\$ 0,00
2				R\$ 0,00
3				R\$ 0,00
Total=				R\$ 0,00

2.1. Instruções Complementares

<Descrever instruções necessárias à execução da OS/OFB>

a. <Desenvolver...> b. <Elaborar...> c. <...> d. <...> e. <...>

3. Cronograma

ID	Tarefa	Início	Termino
1	<Descrição das tarefas incluídas na OS/FB>	<Data de início da tarefa>	<Data de Termino da tarefa>
2		00/00/00	00/00/00
...		00/00/00	00/00/00

4. Documentos Entregues

< Descrever os documentos que foram entregues a contratada juntamente com a OS/OFB, para subsidiar a execução do(s) serviço(s) ou a entrega do (s) bem (s)>

()	()
()	()
()	()
()	()

5. Datas e Prazos

Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços	Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços	Prazo Total do Contrato (com a Garantia)
____ de _____ de ____	____ de _____ de ____	____ de _____ de ____

6. Aprovações

<Ao final, assinam o Gestor, o Fiscal Requisitante (ou o Responsável pelo Projeto na área requisitante) e o preposto, que preenche também a data de recebimento do artefato>

[Nome] – [Matrícula] Área/Fiscal Requisitante da Solução – Contratante		[Nome] – [Matrícula] Gestor do Contrato – Contratante
[Nome] – [Qualificação] Preposto – Contratada		



ANEXO 07 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Processo Administrativo: 8513362-77.2013.8.06.0000

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

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

Local e data,

Representante da Contratada

Carimbo e Assinatura

Prestador de Serviço

Assinatura e CPF do Prestador de Serviço



ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO

Finalidade

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal dos empregados da contratada sobre o sigilo dos dados e informações de uso da contratante, bem como suas normas e políticas de segurança.

1. Condições do Termo

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO CEARÁ, sediado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéba CEP: 60822-325 – Fone: (85) 3207-7000, CNPJ n.º 09.444.530/0001-01, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

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

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

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

1.1. Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 – Salva-guarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

1.2. Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

1.3. Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

1.4. Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5. Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

1.6. Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

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

1.7. Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.8. Cláusula Oitava – DO FORO

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

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

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

2. Aprovação

Local e data,

Nome do Contratante Matricula N°:	Nome da Contratada Qualificação
--------------------------------------	------------------------------------

ANEXO 09 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Finalidade

Este documento tem como finalidade declarar formalmente para a contratada que os serviços foram prestados ou os bens foram recebidos para posterior análise de conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos no contrato.

1. Identificação

Contrato Nº:		N. da OS/OFB	
Objeto:			
Contratante	Matricula:		
Contratada	CNJP		

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea “a” da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 12/11/2010, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

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

2. Aprovação

Local e data,

Contratante
Nome do fiscal técnico do contrato
Matricula

Contratada
Nome do Preposto
Qualificação



ANEXO 10 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Finalidade

Este documento tem como finalidade declarar formalmente para a contratada que os serviços foram prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em em contrato.

1. Identificação

Contrato Nº:		N. da OS/OFB	
Objeto:			
Gestor do Contrato:			
Fiscal Requisitante do Contrato:			

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 25, inciso III, alínea “g” da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 12/11/2010, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

2. Aprovação

Local e data,

Contratante
Nome do Gestor do Contrato
Matricula

Contratada
Nome do Fiscal Requisitante do Contrato
Qualificação



ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA

Finalidade

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos nos projetos sobre o conhecimento da declaração e manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na instituição.

1. Equipe de Planejamento da Contratação

Contrato Nº:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matricula:	
Contratante órgão:			
Contratada		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

2. Ciência/ Aprovação

Local e data,

Contratada	Funcionários
-------------------	---------------------

Nome
Matricula

Nome
Matricula

Nome
Matricula

Nome
Matricula

ANEXO 12 – COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

Descrição do item	Atende de forma nativa e/ou através de módulos adicionais inclusos? (SIM/NÃO)	Caso não atenda de forma nativa, atende apenas de forma parametrizável? (SIM/NÃO)	Referência detalhada (indicar o tipo/nome do documento, página(s) e seção(ões) que comprova(m) o atendimento de forma nativa ou apenas parametrizável.	Para uso exclusivo da CONTRATANTE. Atende? (SIM/NÃO)
EM RELAÇÃO AOS ASPECTOS GERAIS				
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				
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.				
Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.				
Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.				
Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos e função contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviços.				
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.				
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.				
Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.				
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).				

Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.				
Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.				
Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Problema ou Mudança.				
Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.				
Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.				
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.				
Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.				
Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.				
Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da SETIN e seus fornecedores aos membros de cada grupo.				
Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.				
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.				
Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.				
Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.				
Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.				
Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.				
Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.				
Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).				
Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).				

Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA)				
Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.				
Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.				
Permitir a definição de políticas de manutenção para IC's.				
Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio				
Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação (enquete) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.				
Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla-escolha).				
Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).				
Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.				
Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.				
Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.				
Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.				
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 de Service Desk deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.				
Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.				
Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.				
Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLA's).				
Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA's.				

Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.				
Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.				
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.				
Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.				
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.				
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.				
Permitir a configuração de uma única ferramenta de service desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multicliente.				
A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices.				
EM RELAÇÃO À AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO				
Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.				
Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.				
Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.				
Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.				
Possuir tarefas predefinidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.				
Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.				
Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).				
Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.				

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.				
Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.				
Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.				
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.				
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.				
Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).				
Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.				
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.				
Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.				
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.				
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.				
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.				
Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.				
Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados / chamados novos ou pré-existentes.				
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.				
EM RELAÇÃO A FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS				

Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;				
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;				
Permitir que o próprio usuário finalize os chamados;				
Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;				
Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;				
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;				
Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos;				
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;				
Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de customização;				
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.				
EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES				
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.				
Permitir categorizar e priorizar requisições.				
Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.				
Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o TRIBUNAL.				
Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.				

Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.				
Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.				
Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.				
Permitir que sejam anexados documentos à requisição.				
Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.				
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).				
A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:				
Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Comarca / Departamento / Setor);				
Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição;				
Volume mensal de requisições por tipo de serviço;				
Índice de requisições atendidas no Prazo;				
Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.				
Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por comarca/setor.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES				
Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.				
Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.				
Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.				
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.				
Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.				
Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).				
Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.				

Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.				
Permitir a reabertura de Solicitações.				
Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).				
Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.				
Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.				
Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.				
Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.				
Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.				
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.				
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).				
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.				
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).				
Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:				
Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.				
Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.				
Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.				
Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.				

Índice de reabertura de incidentes.				
Índice de incidentes escalonados indevidamente.				
Índice de incidentes "elegíveis" encerrados no 2º atendimento.				
Índice de evolução do prazo médio de atendimento.				
Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.				
Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).				
Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.				
Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.				
Relatório de volume de atendimentos realizados.				
Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.				
Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.				
Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).				
Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS				
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.				
Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.				
Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.				
Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.				
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).				
Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.				
Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).				
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.				

Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.				
Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.				
Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.				
Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré-definidos (templates).				
Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.				
Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.				
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).				
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.				
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).				
Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas:				
Índice de problemas encerrados dentro do prazo.				
Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.				
Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.				
Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.				
Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO				
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.				
Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.				

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.				
Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.				
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.				
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.				
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.				
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.				
Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.				
Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.				
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.				
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.				
Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.				
Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.				
Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.				
Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.				
Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.				
Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento				

de conhecimento.				
Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: "e", "a", "ou", "sempre", "já", "tudo", entre outras).				
Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: "Desktop" = "Computador", "empregado" = "usuário", "HD" = "Disco rígido", entre outras).				
Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.				
Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.				
Permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais.				
Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.				
Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:				
Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).				
Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).				
Ranking de acessos (por tipo de informação).				
Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO				
Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.				
Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.				
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.				
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.				
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.				
Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.				

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.				
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.				
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).				
Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.				
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.				
Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS				
Permitir o registro e a classificação das mudanças.				
Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.				
Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.				
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.				
Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).				
Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.				
Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.				
Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.				
Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.				
Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.				

Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.				
Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.				
Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.				
Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.				
Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.				
Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.				
Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.				
Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.				
Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.				
Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.				
Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.				
Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.				
Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.				
Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças complexos que envolvam integrações com outras soluções.				
Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).				
Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.				
Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.				
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.				

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).				
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.				
Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:				
Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.				
Índice de atualização dos IC's.				
Índice de liberações realizadas dentro do prazo.				
Índice de solicitações de mudança implementadas.				
Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.				
Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.				
Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.				
Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.				
Relatório de quantidade de liberações realizadas.				
Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.				
Relatório de distribuições de liberação por tipo.				
Relatório de crescimento da demanda.				
Relatório de liberações por fornecedor.				
Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.				
Relatório de indicadores de desempenho.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO				
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;				

Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias;				
Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações;				
Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação;				
Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste;				
Permitir o versionamento de pacotes de Liberação;				
Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração;				
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;				
Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação;				
Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças;				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E REPOSITÓRIO DE DADOS DE CONFIGURAÇÃO – CMDB				
Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.				
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).				
Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).				
Atualizar e manter os IC's no CMDB.				
Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.				
Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.				
Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.				
Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.				
Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.				

Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.				
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.				
Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.				
Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.				
Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade da Contratante.				
Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.				
Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.				
Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).				
Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.				
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.				
Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.				
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.				
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.				
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.				
Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.				
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.				

Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.				
Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.				
Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.				
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.				
Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.				
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).				
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.				
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.				
Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.				
Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.				
Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.				
Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.				
Disponer de uma funcionalidade que permita ao analista utilizar filtro para quais relacionamentos do CMDB serão levados em consideração no momento da análise de impacto.				
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).				
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).				
Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que				

rodam nos Servidores.				
Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.				
Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.				
Permitir criar baselines de Configuração.				
Permitir criar Padrões de Configuração.				
Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.				
Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.				
Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).				
Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).				
Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).				
Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.				
Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.				
Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.				
Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.				
Permitir alterar o número de níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.				
Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.				
Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.				
Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.				
Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).				
Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.				
Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.				

Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.				
Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.				
Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.				
Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI				
Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;				
Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada através da própria interface da solução pelos administradores da ferramenta;				
Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários;				
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;				
Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;				
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;				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI E CONTROLE DE ATIVOS DE TI				
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 "não-oficiais" que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:				
Fornecer um processo de descoberta descentralizada que não terá impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.				
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.				
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.				
Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.				
Permitir que o administrador configure e agende os scan's.				

A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.				
Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:				
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.				
Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.				
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:				
Informações do BIOS;				
Velocidade e tipo de CPU;				
Espaço em disco rígido;				
Quantidade de memória disponível;				
Nome do computador;				
Modelo de computador;				
Endereço IP;				
Sistema operacional;				
Periféricos conectados;				
Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.				
Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.				
Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.				
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.				
Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.				
Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações sobre estatísticas de uso de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.				

Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:				
A solução deve permitir indicar o máximo de banda permitido.				
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				
A solução deve suportar inventário em ambientes multi-plataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).				
A solução deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.				
A solução deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES;				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS				
Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (Discovery), Distribuição de Software e Conexão Remota.				
Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.				
Possuir mecanismo de "discovery contínuo" 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.				
Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.				
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.				
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.				
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.				
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.				
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.				

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 e os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.				
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).				
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.				
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.				
Disponibilizar WebServices.				
Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).				
Suportar plataformas de virtualização VMWARE.				
Prover suporte a capacidade de execução de comandos de "power up" e "power down" remotos em estações de trabalho.				
Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows XP Professional, Windows Vista Business e Windows 7 (Professional e Ultimate).				
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).				
Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).				
Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.				
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.				

Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.				
Possibilitar a obtenção de imagem da estrutura de diretórios, até o nome do arquivo e seus dados (timestamp, tamanho e atributos).				
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.				
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.				
Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.				
Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.				
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.				
Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV				
Permitir criar tabelas específicas no banco de dados da Solução contendo o resultado de relatórios previamente configurados.				
Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).				
Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.				
Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE DISTRIBUIÇÃO DE SOFTWARES				
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).				
Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.				
Possuir mecanismo próprio para empacotamento de softwares (Packager).				
Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.				

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.				
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.				
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.				
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).				
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.				
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.				
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.				
Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).				
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.				
Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.				
Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.				

EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE CONTROLE REMOTO				
Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.				
Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.				
Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.				
Permitir visualização de uma sessão gravada.				
Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.				
Permitir controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.				
Permitir habilitar compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.				
Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.				
Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.				
EM RELAÇÃO AO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE DESKTOPS, NA FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO DE ATUALIZAÇÕES (PATCHES)				
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.				
Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.				
Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.				
Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.				
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.				
Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.				
Prover serviço de pesquisas online sobre patches, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos patches.				

Prover sistema de relatórios do tipo “web-based” (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.				
A arquitetura da solução deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.				
Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.				
Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.				

ANEXO 13 – DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/2013 – TJCE, Contrato nº ____/201__.

DECLARAÇÃO

.....(nome da empresa licitante), CNPJ nº, sediada em.....(endereço completo), declara que repassa os direitos patrimoniais, inclusive os autorais, do serviço relativo ao objeto desta licitação, para o fim do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará utilizá-lo a seu critério, nos termos do disposto no art. 111 da lei 8666/93 e suas alterações posteriores, e dos artigos 49, 50, 51 e 52 da lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e suas alterações posteriores, sem que lhe assista direito à indenização.

Local e data

Nome:

RG:

CPF:

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.





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

ANEXO 14 – RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET

PREGÃO ELETRÔNICO N.º _____/2013

OBS 1: Visando a possibilidade de comunicação futura entre este Tribunal de Justiça e essa empresa, solicitamos de Vossa Senhoria, preencher o formulário de recibo de retirada do Edital pela Internet e remete-lo à Comissão Permanente de Licitação por meio do fax (085) 3207-7098 ou 3207-7100, antes do início da sessão.

OBS 2: CASO O EDITAL SEJA RETIRADO NO SITE DO www.licitações-e.com.br ESTA EXIGÊNCIA NÃO É NECESSÁRIA.

EMPRESA (RAZÃO SOCIAL:

CNPJ N.º:

ENDEREÇO:

E-MAIL:

FONE/FAX:

CIDADE:

ESTADO:

PESSOA RESPONSÁVEL:

IDENTIDADE:

Retiramos, através do acesso à página www._____, nesta data, cópia do Edital n.º /20____, do TJCE.

_____, _____ de _____ de 2013.
(Local) **(Data)**

Assinatura do Licitante

gys



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

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

A empresa _____, através de seu representante legal, o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA para fins do Pregão Eletrônico n.º ____/2013, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() MICROEMPRESA, conforme incisos I e II, do artigo 3º, da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006; ou
() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme incisos I e II, do artigo 3º, da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006.

DECLARA ainda, que a empresa não se encontra alcançada por qualquer das hipóteses descritas no § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006.

Fortaleza-CE, em ____ de _____ de 2013.

Empresa Proponente

À Sra.
Georgeanne Lima Gomes Botelho
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

gys



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

ANEXO 16 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. _____/2013

DECLARAÇÃO

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

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

(DATA)

.....
(NOME)

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

À Sra.
Georgeanne Lima Gomes Botelho
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

gys



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

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

_____(razão social), inscrita com o CNPJ nº _____, por intermédio do seu representante legal _____, portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF _____, DECLARA, para fins de habilitação no Pregão Eletrônico nº ____/2013, em cumprimento a exigência contida no artigo 32, parágrafo 2º da Lei nº 8666/93, não apresentar fato impeditivo e superveniente à sua habilitação, estando ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

Fortaleza, ____ de _____ de 2013.

Empresa Proponente

**À Sra.
Georgeanne Lima Gomes Botelho
Presidente da Comissão Permanente de Licitação**

gys



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

ANEXO 18 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no item 7.2.8 do Edital do Pregão Eletrônico nº 40/2013, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente [pelo Licitante], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 40/2013, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 40/2013, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 40/2013 quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a, ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 40/2013 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do(a) Tribunal de Justiça do Estado do Ceará antes da abertura oficial das propostas; e
- f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ___ de _____ de _____.

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

À Sra.
Georgeanne Lima Gomes Botelho
Presidente da Comissão Permanente de Licitação



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

ANEXO 19 – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N.º ____/2013

Aos _____ do mês de _____ do ano de _____, nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, CNPJ nº _____ 09.444.530/0001-01, com sede na Avenida Ministro José Américo, s/n, Bairro Cambeba, em Fortaleza-CE, neste ato representado pelo seu Presidente, o Desembargador _____ e seus Secretários Geral e de Tecnologia da Informação, os Srs. _____, no uso de suas atribuições, doravante designado simplesmente TJCE em face do Pregão nº ____/2013, RESOLVE Registrar o Preço da empresa: _____, CNPJ _____, com sede na _____, nº _____, Bairro _____, em _____, neste ato representada por _____, para fornecimento _____, doravante denominada FORNECEDORA, sujeitando-se as partes às determinações da Lei 8.666/93 e suas alterações, a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Resolução nº 03, de 06 de março de 2008, do Tribunal Pleno, sendo observadas as bases e os fornecimentos indicados nesta Ata.

1. DO OBJETO

1.1 A presente Ata tem por objeto o **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 especificações e quantitativos contidos no Edital do Pregão Eletrônico nº 40/2013 e seus anexos.

Parágrafo Único: Integram a presente Ata, independente de transcrição e no que não a contrarie, o Edital do Pregão Eletrônico nº 40/2013 e seus anexos, bem como a proposta da FORNECEDORA, devendo ser observados para o fiel cumprimento das obrigações assumidas.

2. DO CONTRATADO

2.1 O preço, a quantidade, a fornecedora e a especificação do material registrado nesta Ata, encontram-se indicado na tabela abaixo:

Fornecedora:

CNPJ:

Endereço:

Classificação Quantidade Material Preço

Unitário (R\$)

LOTE ÚNICO

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL(R\$)
1	Licença	150	Fornecimento de licenças e instalação de software de Gerenciamento de Service Desk	R\$	R\$

2	Licença	10000	Fornecimento de licenças clientes e instalação do módulo para controle de ativos de TI	R\$	R\$
3	Função	1	Implantação da função Central de Serviços	R\$	R\$
4	Processo	1	Implantação do processo Cumprimento de Requisições	R\$	R\$
5	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Incidentes	R\$	R\$
6	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Problemas	R\$	R\$
7	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Mudanças	R\$	R\$
8	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Liberação e Implementação	R\$	R\$
9	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Conhecimento	R\$	R\$
10	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	R\$	R\$
11	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	R\$	R\$
12	Processo	1	Implantação do processo Gerenciamento do Catálogo de Serviços	R\$	R\$
13	Aluno	45	Capacitação Operacional	R\$	R\$
14	Aluno	8	Capacitação Operacional – Controle de Ativos	R\$	R\$
15	Aluno	8	Capacitação Administrativa	R\$	R\$
16	Unidade de Serviço Técnico	1000	Banco de horas de Unidades de Serviços Técnicos – UST's	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO LOTE					R\$

2.2. EMPRESAS CLASSIFICADAS NO LOTE ÚNICO:

2.3. EMPRESAS DESCLASSIFICADAS NO LOTE ÚNICO:

3. DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

3.1. Dos Prazos e condições de entrega do objeto

A FORNECEDORA deverá efetuar a entrega e instalação dos softwares e licenças contratados no setor Central de Atendimento de Tecnologia da Informação – CATI, Secretaria de Tecnologia da Informação, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará situado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéba CEP: 60.822-325 – Fone: (85) 3207 – 7774/7870, conforme tabela descrita abaixo, ficando seu descumprimento sujeito às penalidades legais:

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	Dias	Máximo de 15 (quinze) dias corridos após

gys

	instalação do módulo para controle de ativos de TI.		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 item 3.1.2, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.
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. – Cambeba 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 fornecedora
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 fornecedora Presencial: No máximo 15 (quinze) dias corridos do recebimento da ordem de serviço pela fornecedora
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

3.2. Do Aceite, Alteração e Cancelamento

3.2.1. Condições de Aceite

3.2.1.1. 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, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.**

3.2.1.2. 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, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.**

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

3.2.1.4. Capacitação / Treinamento

Conforme itens **6.4 Forma de Acompanhamento do Contrato e 6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.**

3.2.1.5. 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, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.**

3.2.2. Condições de Alteração

3.2.2.1. 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.

3.2.2.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o

gjs

artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

3.2.3. Condições de Cancelamento

3.2.3.1. Constituem motivo para cancelamento:

- 3.2.3.1.1. O não cumprimento de cláusulas, especificações ou prazos pactuados;
- 3.2.3.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas, especificações e prazos pactuados;
- 3.2.3.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
- 3.2.3.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;
- 3.2.3.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
- 3.2.3.1.6. 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 FORNECEDORA, que afetem a boa execução dos serviços, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;
- 3.2.3.1.7. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, assim como as de seus superiores;
- 3.2.3.1.8. O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços, anotadas pelo Tribunal;
- 3.2.3.1.9. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da FORNECEDORA;
- 3.2.3.1.10. A dissolução da FORNECEDORA;
- 3.2.3.1.11. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da FORNECEDORA que prejudique a execução do Contrato;
- 3.2.3.1.12. 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 esta Ata;
- 3.2.3.1.13. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução dos serviços;
- 3.2.3.1.14. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 3.2.3.1.15. O cancelamento poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do TJCE;
- 3.2.3.1.16. O cancelamento 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;
- 3.2.3.1.17. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente a Ata, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela FORNECEDORA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 3.2.3.1.18. A Ata poderá ser cancelada a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a FORNECEDORA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

3.3. Da Garantia dos Serviços e Suporte Técnico

3.3.1. A FORNECEDORA 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;

3.3.2. Nesse período a FORNECEDORA 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;

3.3.3. 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**;

3.3.4. Deverão ser observadas pela FORNECEDORA todas as garantias previstas nesta Ata.

3.3.5. Quanto ao Suporte Técnico:

3.3.5.1. 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.

gpb

- 3.3.5.2. 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**;
- 3.3.5.3. As licenças, manutenção de licenças (software assurance) e atualização de software deverão ser fornecidas sob as condições de fornecimento exigidas nesta Ata;
- 3.3.5.4. 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;
- 3.3.5.5. Os serviços de manutenção de licenças (software assurance) deverão contemplar:
- 3.3.5.5.1. Fornecimento de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes comercialmente disponíveis dos produtos durante o período de vigência dos serviços;
 - 3.3.5.5.2. Todos os itens deverão ser fornecidos sob a mesma modalidade de licenciamento ofertada.
- 3.3.6. A FORNECEDORA deverá disponibilizar o número telefônico para atendimento e suporte técnico para o TJCE, por meio de ligação gratuita (0800), disponível, no mínimo, 9 (nove) horas por dia, 5 dias por semana, durante o horário comercial.
- 3.3.7. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da FORNECEDORA contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada em até 10 dias contados da assinatura do contrato.
- 3.3.8 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.
- 3.3.9. Para os casos em que o suporte técnico do fabricante disponibilizar correções que precisem de intervenção da equipe técnica do TJCE para sua aplicação no ambiente de homologação e/ou produção, o TJCE seguirá as orientações da equipe do fabricante na aplicação das correções disponibilizadas.
- 3.3.10. Nos casos em que a equipe técnica do TJCE não obtiver êxito na aplicação das correções citadas no item anterior, ela abrirá chamado junto à equipe técnica da FORNECEDORA, a qual deverá iniciar o atendimento da solicitação dentro dos prazos estabelecidos no ID 10 do **item 3.1 Prazos e Condições desta Ata**.
- 3.3.11. A FORNECEDORA 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.
- 3.3.12. A FORNECEDORA deverá corrigir qualquer erro ou defeito em cada ARTEFATO entregue por ela e aceito pelo TJCE que não estiver de acordo com os requisitos definidos neste instrumento, nos termos do art. 69, da Lei nº 8.666/93.
- 3.3.13. A FORNECEDORA deverá disponibilizar correções para eventuais problemas (“bugs”) encontrados na Solução, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente do TJCE.
- 3.3.14. A FORNECEDORA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES DE SOFTWARE pertinentes à Solução, assim que tornadas disponíveis ao mercado pelo fornecedor.
- 3.3.15. A FORNECEDORA 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.
- 3.3.16. 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.
- 3.3.17. 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.
- 3.3.18. Nos casos de correções para incidentes e problemas que afetem o funcionamento da ferramenta, a aplicação das mesmas ocorrerá através do suporte.
- 3.3.19. A FORNECEDORA 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.
- 3.3.20. Na comunicação feita pelo TJCE à FORNECEDORA, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:
- 3.3.20.1. Anormalidade observada ou necessidade.
 - 3.3.20.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.
 - 3.3.20.3. Relatórios técnicos.
- 3.3.21. 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:
- 3.3.21.1. **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.

3.3.21.2. **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.

3.3.21.3. **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.

3.3.21.4. **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.

3.3.22. Os prazos de atendimento exigidos para início de atendimento pela FORNECEDORA, quando acionado pelo TJCE, serão conforme a tabela abaixo:

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

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

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

3.3.24. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

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

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

3.3.24.3. 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 ao TJCE;

3.3.24.4. A relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico deverá ser apresentada pelo TJCE à FORNECEDORA;

3.3.24.5. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço, o TJCE 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.

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

4. DAS OBRIGAÇÕES DO TJCE:

- 4.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da FORNECEDORA para o bom resultado de implantação da solução em todas as suas fases.
- 4.2. 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.
- 4.3. Efetuar o pagamento à FORNECEDORA, exigindo a apresentação de Notas Fiscais / Faturas e o atendimento de providências necessárias ao fiel desempenho das obrigações especificadas neste instrumento.
- 4.4. Expedir ordens de serviço (OS).
- 4.5. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.
- 4.6. Efetuar o(s) pagamento(s) devido(s) pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 4.7. Permitir acesso dos profissionais da FORNECEDORA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do TJCE necessários à execução dos serviços, observando as políticas de segurança do TJCE e orientações da Divisão de Segurança da Secretaria de Tecnologia do TJCE.
- 4.8. Permitir o acesso remoto aos recursos necessários à execução dos serviços sempre que aprovada a realização remota das atividades.
- 4.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da FORNECEDORA ou por preposto(s) desta.
- 4.10. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 4.11. Comunicar oficialmente à FORNECEDORA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA FORNECEDORA:

- 5.1. Fornecer, instalar, configurar e disponibilizar a solução conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e nos seus anexos;
- 5.2. 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;
- 5.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do TJCE referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento das atividades e manutenções previstas;
- 5.4. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio da TJCE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- 5.5. 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;
- 5.6. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a execução dos serviços, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;
- 5.7. Comunicar formal e imediatamente à fiscalização, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução dos serviços;
- 5.8. Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento da Solução;
- 5.9. Garantir que os serviços e as soluções sejam definitivos e não causem problemas adicionais àqueles apresentados pelo TJCE quando da abertura dos chamados de suporte técnico;
- 5.10. 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 da avença;
- 5.11. 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 no TJCE, em horário comercial, devendo o preposto deter capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações do TJCE;
- 5.12. Manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em exercício nas dependências do TJCE, cabendo à FORNECEDORA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento desses materiais;
- 5.13. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço ao TJCE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

- 5.14. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais da FORNECEDORA acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;
- 5.15. 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 do TJCE;
- 5.16. 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 TJCE, conforme prevê o artigo 70 da Lei n.º 8.666/1993;
- 5.17. Não permitir a utilização, por parte dos seus profissionais, dos telefones do TJCE postos sob sua responsabilidade para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;
- 5.18. 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;
- 5.19. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;
- 5.20. Reportar ao TJCE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TJCE;
- 5.21. Solicitar à fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas;
- 5.22. 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 pelo TJCE;
- 5.23. Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação (fornecidos pelo TJCE) para todos os profissionais alocados pela FORNECEDORA na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
- 5.24. Comunicar, com antecedência mínima de 2 (dois) dias ao TJCE, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJCE, 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;
- 5.25. Da assinatura do contrato, a FORNECEDORA 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:

5.25.1. Para Gerente de Projetos:

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

5.25.1.2. 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;

5.25.2. Para Profissional Instrutor:

5.25.2.1. 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;

5.25.2.2. 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. DO PAGAMENTO

6.1. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, 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:

6.1.1. 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:

6.1.1.1. **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;

6.1.1.2. **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;

6.1.1.3. 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;

6.1.2. 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;

6.1.3. 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;

6.1.4. 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);

6.1.5. 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;

6.2. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, nas agências do BANCO BRADESCO S/A, observadas as condições estabelecidas do **item 6.1.1** ao **item 6.1.5 desta Ata**, 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.

6.3. 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.

6.4. 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;

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

6.6. 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;

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

6.8. 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;

6.9. 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. Caso existam penalidades a serem aplicadas, a CONTRATADA será notificada, conforme descrito no **item 11 – Sanções e Penalidades desta Ata**, 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;

6.11. 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.

7. DAS ALTERAÇÕES DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1. A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no artigo 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

gjs

7.1.1 O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos bens registrados, cabendo ao TJCE (órgão gerenciador) promover as necessárias negociações junto aos fornecedores;

7.1.2 Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o TJCE (órgão gerenciador) deverá:

7.1.2.1 Convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

7.1.2.2 Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido; e

7.1.2.3 Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

7.1.3. Quando o preço de mercado, por motivo superveniente, tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o TJCE (órgão gerenciador) poderá:

7.1.3.1 Rever o preço registrado, caso confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, valendo os efeitos desta revisão apenas para as contratações posteriores ao recebimento do requerimento;

7.1.3.2 Indeferir, por interesse da Administração, o requerimento e liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, desde que confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e desde que o requerimento ocorra antes da ordem de compra;

7.1.3.3 Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

7.1.4. Não havendo êxito nas negociações, o TJCE deverá proceder ao cancelamento do bem ou da Ata de Registro, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

8. DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1 O Fornecedor terá seu registro cancelado quando:

8.1.1 Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

8.1.2 Recusar-se a realizar os fornecimentos decorrentes deste Registro de Preços no prazo estabelecido nesta Ata, sem justificativa aceitável;

8.1.3 Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior aos praticados no mercado, conforme o item 7.1.2 desta Ata;

8.1.4 For declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração, nos termos do Art. 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93;

8.1.5. For impedido de licitar e contratar com a Administração Pública nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2002;

8.1.6. Por razões de interesse público, devidamente fundamentadas.

8.2 O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do órgão gerenciador.

8.3 O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preço na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrentes de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovados.

9. DO CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO

9.1. Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento 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

10. DA VIGÊNCIA

10.1. O prazo de vigência do registro de preços será de 12 (doze) meses, contados da assinatura da ata de registro de preços.

11. DAS SANÇÕES E PENALIDADES

11.1. A FORNECEDORA, uma vez 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:

11.1.1. ADVERTÊNCIA;

11.1.2. MULTAS:

11.1.2.1. 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.

11.1.2.2. No caso de atraso injustificado da entrega das licenças, superior a 30 (trinta) dias corridos, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem 11.2.2.1, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

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

11.1.2.4. 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.

11.1.2.5. 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 11.2.2.4, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de implantação dos processos;

11.1.2.6. 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;

11.1.2.7. 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.

11.1.2.8. 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 11.1.2.7, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de banco de horas e Unidades de Serviços Técnicos;

11.1.2.9. 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.

11.1.2.10. 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 pelo TJCE, até 30 (trinta) horas corridas.

11.1.2.11. 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 11.1.2.10, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

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

11.1.2.13. 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;

11.1.2.14. 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 nesta Ata.

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

11.1.4. 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;

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

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

11.3. Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o TJCE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à FORNECEDORA, 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);

11.4. A FORNECEDORA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;

11.5. Caso não haja manifestação da FORNECEDORA dentro desse prazo ou caso o TJCE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;

11.6. Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela FORNECEDORA 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;

11.7. 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.

11.8. 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.

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

11.10. 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;

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. O Registro de Preços objeto desta Ata e a sua assinatura pelas partes não gera ao TJCE a obrigação de solicitar os fornecimentos que dele poderão advir independentemente da estimativa de consumo indicada no respectivo Edital de Licitação.

12.2. A empresa signatária desta Ata, cujo preço é registrado, declara estar ciente das suas obrigações para com o TJCE, nos termos do Edital da respectiva Licitação e da sua Proposta, que passam a fazer parte integrante da presente Ata e a reger as relações entre as partes, para todos os fins.

13. DO FORO

13.1. É competente o Foro da Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas, porventura, oriundas da presente Ata de Registro de Preços.

14. DO ÓRGÃO GESTOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1 O Órgão Gestor da Ata de Registro de Preços é a Secretaria de Tecnologia da Informação. E por estarem justas e compromissadas, as partes assinam a presente Ata em **2(duas) vias** de igual teor e forma.

Fortaleza, ____ de _____ de 2013.

PELO TJCE:

PELA FORNECEDORA:

TESTEMUNHAS:





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

ANEXO 20 – MINUTA DO CONTRATO

Contrato 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, que entre si celebram, o Tribunal de Justiça e a empresa _____ (processo administrativo n.º _____).

CT N.º ____/2013

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Distrito de São José do Cambeba em Fortaleza – CE, inscrito no CGC sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado pelo seu Presidente, o Desembargador _____ e seus Secretários Geral e de Tecnologia da Informação, os Srs. _____, e a empresa _____, representada neste ato por _____, portador da carteira de identidade n.º ____/____, CPF n.º _____, com endereço na _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pela Lei n.º 10.520/2002 e pela Lei n.º 8.666/93, e suas alterações posteriores.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Fundamenta-se o presente Instrumento na proposta apresentada pela CONTRATADA e no resultado da Licitação realizada sob a modalidade Pregão Eletrônico n.º 40/2013, devidamente homologada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, e pelos seus Secretários Geral e de Tecnologia da Informação, tudo de conformidade com as disposições da Lei Federal n.º 10.520/2002 e a Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores, e em conformidade com o processo administrativo n.º _____.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

O Objeto deste Instrumento consiste na ***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***

gjs

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 especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 40/2013 e seus anexos, bem como no(s) seus Anexo(s) _____, todos parte(s) integrante(s) deste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO – DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

São obrigações das partes neste Contrato:

I - DO CONTRATANTE:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Expedir ordens de serviço (OS);
- e) Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- f) Efetuar o(s) pagamento(s) devido(s) pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- g) 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;
- h) Permitir o acesso remoto aos recursos necessários à execução dos serviços sempre que aprovada a realização remota das atividades;
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto(s) desta;
- j) Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- k) Comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

II - DA CONTRATADA:

- a) Fornecer, instalar, configurar e disponibilizar a solução conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital e nos seus anexos;
- b) 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;
- c) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do CONTRATANTE referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento das atividades e manutenções previstas;
- d) Esponder por quaisquer prejuízos que seus empregados causarem ao patrimônio do CONTRATANTE ou a terceiros, por ocasião da prestação dos serviços, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Comunicar formal e imediatamente à fiscalização, todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado;
- h) Prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento da Solução;

- i) 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;
- j) 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;
- k) 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 no CONTRATANTE, em horário comercial, devendo o preposto deter capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos definidos no contrato, bem como atender às solicitações do CONTRATANTE;
- l) Manter todos os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em exercício nas dependências do CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo fornecimento desses materiais;
- m) Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço ao CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- n) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais da CONTRATADA acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;
- o) 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 do CONTRATANTE;
- p) 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;
- q) Não permitir a utilização, por parte dos seus profissionais, dos telefones do CONTRATANTE postos sob sua responsabilidade para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;
- r) Manter-se, 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;
- s) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;
- t) Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;
- u) Solicitar à fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que porventura não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas;
- v) 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 pelo CONTRATANTE;
- w) Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação (fornecidos pelo CONTRATANTE) para todos os profissionais alocados pela CONTRATADA na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
- x) Comunicar, com antecedência mínima de 2 (dois) dias ao CONTRATANTE, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do 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;
- y) 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:

y.1) Para Gerente de Projetos:

y.1.1) Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou Especialização na área Tecnologia da Informação;

y.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;

y.2) Para Profissional Instrutor:

y.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;

y.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.

z) De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, não 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 juizes vinculados ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA – DA ENTREGA DO OBJETO

A CONTRATADA deverá efetuar a entrega e instalação dos softwares e licenças contratados no setor Central de Atendimento de Tecnologia da Informação – CATI, Secretaria de Tecnologia da Informação, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará situado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéba CEP: 60.822-325 – Fone: (85) 3207 – 7774/7870, conforme tabela descrita abaixo, ficando seu descumprimento sujeito às penalidades legais:

ID	Etapas/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 item 3.1.2, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.
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. – Cambéba 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. – Cambéba 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	Remoto /	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará,

operação assistida, implementação de funcionalidades, atualizações tecnológicas e customização da solução	Endereço	localizado no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba CEP: 60822-325 Fortaleza-CE
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Parágrafo Único: Demais prazos e situações de entrega conforme subitens 3.1.1.2 e 3.1.2.22, do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os pagamentos ocorrerão após emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à entrega de cada item do lote único deste Contrato assinado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante do contrato e dar-se-á da seguinte forma:

- a) 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:
 - a.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;
 - a.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;
 - a.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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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);
- e) 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;

Parágrafo Primeiro – Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário, nas agências do BANCO BRADESCO S/A, observadas as condições estabelecidas do **item a) ao item e) desta cláusula**, 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.

Parágrafo Segundo – 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.

gjs

Parágrafo Terceiro – 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;

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

Parágrafo Quinto – 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;

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

Parágrafo Sétimo – 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;

Parágrafo Oitavo – 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;

Parágrafo Nono – Caso existam penalidades a serem aplicadas, a CONTRATADA será notificada, conforme descrita na Cláusula Décima Primeira – Sanções e Penalidades deste contrato, 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;

Parágrafo Décimo – 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.

CLÁUSULA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparcelamento 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

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

- 10.1. Para os **itens 1** ao **12**, o prazo de vigência do contrato terá início na data da sua assinatura 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. Para o **item 16**, o prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA CONTRATUAL

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:

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

Parágrafo Primeiro – 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.

Parágrafo Segundo – 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.

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

Parágrafo Quarto – 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** do Edital do Pregão Eletrônico nº 40/2013, em 05 (cinco) dias após sua solicitação pela CONTRATADA.

Parágrafo Quinto – A Garantia referida neste Parágrafo 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.

Parágrafo Sexto – 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.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

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;

Parágrafo Primeiro – 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;

Parágrafo Segundo – 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;**

Parágrafo Terceiro – Deverão ser observadas pela CONTRATADA todas as garantias previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SUPORTE TÉCNICO

10.1. 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.

10.2. 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;

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

10.4. 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;

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

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

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

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. 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**.

10.11. 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.

10.12. 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.

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

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

10.15. 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.

10.16. 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.

10.17. 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.

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

10.19. 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.

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

10.20.1. Anormalidade observada ou necessidade.

10.20.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.

10.20.3. Relatórios técnicos.

10.21. 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:

10.21.1. **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.

10.21.2. **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.

10.21.3. **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.

10.21.4. **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.

10.22. 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

10.23. 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

10.24. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

10.24.1. 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;

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

10.24.3. 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;

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

10.24.5. 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.

10.24.6. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES CONTRATUAIS

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:

a) Advertência;

b) Multas:

b.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.

b.2) No caso de atraso injustificado da entrega das licenças, superior a 30 (trinta) dias corridos, aplica-se, adicionalmente à sanção prevista no subitem b.1), multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;

b.3) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor das licenças no caso de atraso na substituição das mídias de software defeituosos.

b.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.

- b.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 b.4), multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de implantação dos processos;
- b.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;
- b.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.
- b.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 b.7), multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço de banco de horas e Unidades de Serviços Técnicos;
- b.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.
- b.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.
- b.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 b.10), multa de 2% (dois por cento) sobre o valor das licenças;
- b.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;
- b.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;
- b.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 contrato.
- c) Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração por período não superior a 5 (cinco) anos;
- d) 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;
- e) RESCISÃO, nos casos previstos no art.78 da Lei nº 8.666/93;

Parágrafo Primeiro – As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa;

Parágrafo Segundo – 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), 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);

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;

Parágrafo Quarto – Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;

Parágrafo Quinto – 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;

gjs

Parágrafo Sexto – 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.

Parágrafo Sétimo – 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.

Parágrafo Oitavo – 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.

Parágrafo Nono – 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;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

Constituem motivo para rescisão contratual:

- a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
- d) O atraso injustificado no início dos serviços;
- e) A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
- f) Não será permitida a subcontratação total ou parcial dos equipamentos, 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;
- g) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
- h) O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
- i) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- j) A dissolução da CONTRATADA;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- l) 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;
- m) A suspensão de sua execução, por ordem escrita do Tribunal, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- n) O atraso superior a 90 (noventa) dias, dos pagamentos devidos pelo Tribunal decorrentes de serviço já recebido e aceito, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- o) A não liberação, por parte do Tribunal, de área ou local para execução dos serviços, nos prazos contratuais;
- p) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- q) O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- r) O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por ato unilateral e escrita do Tribunal de Justiça;
- s) 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 8.666/93;
- t) 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;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

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.

Parágrafo Primeiro – Toda a documentação produzida pela contratada referente à implantação dos processos, treinamentos e documentos exigidos neste Contrato 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 DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS do Edital.

Parágrafo Segundo – 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;

Parágrafo Terceiro – 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;

Parágrafo Quarto – 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 Contrato, a assinatura do ANEXO 08 – TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 11 – TERMO DE CIÊNCIA, ambos 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato rege-se pela Lei nº 10.520/2002 e Lei nº 8.666/93, alterada pelas Leis nº 9.648/1998, nº 9.854/1999, legislação correlata, medidas provisórias, bem como pelos preceitos de Direito Público, regulamentos, instruções normativas e ordens de fornecimento, emanados de órgãos públicos, aplicando-se-lhes, supletivamente, nos casos omissos, os princípios gerais dos contratos e demais disposições de Direito Privado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

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

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça.

Fortaleza, ____ de _____ de 2013.

CONTRATANTE

CONTRATANTE

CONTRATADO(A)

Testemunhas:

01. _____

RG:

CPF:

02. _____

RG:

CPF:

