



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

---

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 05/2014**

**PROCESSO N.º 8515452-58.2013.8.06.0000**

**PREZADOS SENHORES,**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designadas pela portaria de n.º 172/2014, publicado no DJE, em 03/02/2014, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, - Cambéba, CEP – 60822-325, torna público para conhecimento de todos os interessados, que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pela Lei Federal N.º 10.520, de 17/07/2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal N.º 8.666/93 e suas alterações, pelas Resoluções N.º 04 de 06/03/2008 e N.º 08 de 08/07/2009 do TJCE, e pela Resolução n.º 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, com intuito de atender as necessidades deste Tribunal.

**OBJETO: Contratação de serviço técnico especializado, sob demanda, de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC com treinamento na ferramenta de monitoração, visando à continuidade dos negócios corporativos, contemplando o planejamento, implantação, operação e gestão do NOC (Network Operations Center) por intermédio de fornecimento de serviços utilizando ferramentas de monitoração, disponibilidade, falhas, desempenho e de nível de serviço, para atender as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará, em conformidade com o disposto neste edital e seus anexos.**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 24/02/2014 às 10:00 horas** (Horário de Brasília).

**ABERTURA DAS PROPOSTAS: 24/02/2014 às 10:00 horas** (Horário de Brasília).

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: 25/02/2014 às 10:00 horas** (Horário de Brasília).

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

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

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

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

Constituem Anexos deste Edital e dele fazem parte:

- ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA**
- ANEXO 02 – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE**
- ANEXO 03 – TOPOLOGIA DE REDE**
- ANEXO 04 – ORÇAMENTO DETALHADO**
- ANEXO 05 – MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

44

**ANEXO 06 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**  
**ANEXO 07 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**  
**ANEXO 08 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**  
**ANEXO 09 – PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO – PML**  
**ANEXO 10 – TERMO DE CIÊNCIA**  
**ANEXO 11 – TERMO DE COMPROMISSO**  
**ANEXO 12 – RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**  
**ANEXO 13 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**  
**ANEXO 14 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**  
**ANEXO 15 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS SUPERVENIENTE À HABILITAÇÃO**  
**ANEXO 16 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**  
**ANEXO 17 - MINUTA DO CONTRATO**

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases;
- 1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado(a) pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A, no endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).
- 1.3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário, no site: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), campo “Consultar Mensagens” referente ao presente pregão eletrônico, sendo de responsabilidade do(s) licitante(s): verificar a(s) referida(s) mensagem(ns) e, ainda, os respectivos ônus por não consultá-la(s).

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

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

## **3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 3.1. Poderão participar desta Licitação, toda e qualquer firma individual ou sociedade, regularmente estabelecida no País, que seja especializada e credenciada no objeto desta licitação e que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e seus Anexos;
- 3.2. É vedada a participação de pessoa física ou jurídica nos seguintes casos:
- a) Sob a forma de consórcio, qualquer que seja a sua constituição;
  - b) Que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;
  - c) Que estejam cumprindo penas de suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração;
  - d) Que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
  - e) Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;
  - f) Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Estadual Direta ou Indireta.
  - g) Que seja autor do projeto básico ou executivo;
- 3.3. O licitante deverá manifestar, **em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação**, e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, nos termos do art. 20, inciso XIII da Resolução nº 04 de 06/03/2008 do TJCE;
- 3.4. **A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.**

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

44

- 4.1. O certame será conduzido pelo(a) pregoeiro(a), que terá, em especial, as seguintes atribuições:
- a) coordenar o processo licitatório;
  - b) conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
  - c) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela área responsável pela elaboração do Termo de Referência;
  - d) receber as propostas de preços;
  - e) abrir e examinar as propostas de preços e classificar os proponentes;
  - f) verificar a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
  - g) desclassificar propostas indicando os motivos;
  - h) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
  - i) receber a documentação de habilitação;
  - j) verificar e julgar as condições de habilitação;
  - k) declarar o vencedor;
  - l) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando-os à autoridade superior, quando mantiver sua decisão;
  - m) elaborar e publicar a ata da sessão;
  - n) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação;
  - o) abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

### **CRENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES**

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

### **PARTICIPAÇÃO**

- 4.8. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário e limite estabelecidos.
- Obs.: a informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção "Acesso Identificado";
- 4.9. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- 4.10. O licitante que desejar utilizar-se das prerrogativas da **Lei Complementar 123, de 14/12/2006**, deverá declarar no campo específico do sistema;
- 4.11. No preenchimento da proposta eletrônica o licitante deverá informar o valor total de sua proposta, conforme instruções contidas no Anexo 05 deste Edital e poderá mencionar, no campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS", as principais características dos serviços ofertados, **VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO**;
- 4.12. A validade da proposta será de no mínimo **60(sessenta) dias**, contados a partir da data da

sessão pública do Pregão;

4.13. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

### **ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES**

4.14. A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das propostas. Caso ocorra alguma desclassificação, esta deverá ser fundamentada e registrada no sistema;

4.15. Os preços deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais em seus valores globais;

4.16. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a), e somente estas participarão da etapa de lances;

4.17. Aberta a etapa competitiva, na data e horário determinados neste Edital, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

4.18. Para efeito de lances, será considerado o valor global:

**4.18.1. Os licitantes poderão ofertar lances sucessivos, desde que inferiores ao seu último lance registrado no sistema, ainda que este seja maior que o menor lance já ofertado por outro licitante.**

4.18.2. Em caso de dois ou mais lances de igual valor, prevalece aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

4.19. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes;

4.20. No caso de desconexão com o(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;

4.21. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa, sendo reiniciada somente após comunicação expressa do(a) pregoeiro(a) aos participantes, através de mensagem no sistema, divulgando data e hora da reabertura da sessão. Caberá ao licitante a responsabilidade por qualquer ônus decorrente da perda de negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

4.22. A etapa inicial de lances da sessão pública será encerrada pelo(a) pregoeiro(a), seguida do tempo randômico, que poderá ser de 1 (um) segundo a 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico;

4.22.1. Face imprevisão do tempo extra, as Empresas participantes deverão estimar o seu valor mínimo de lance a ser ofertado, evitando assim, cálculos de última hora, que poderá resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil.

4.23. Transcorrido o tempo randômico, o sistema detectará a existência de situação de empate ficto. Em cumprimento ao que determina a Lei Complementar nº 123/2006, a microempresa e a empresa de pequeno porte que ofertou lance de até 5% (cinco por cento) superior ao menor preço da arrematante que não se enquadre nessa situação de empate, será convocada pelo(a) pregoeiro(a), na sala de disputa, para, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizando-se do direito de preferência, ofertar novo lance inferior ao melhor lance registrado, sob pena de preclusão.

4.23.1. Os procedimentos descritos no subitem 4.23 somente serão aplicados se a melhor oferta inicial (menor lance ou proposta de menor valor) não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

4.23.2. Todos esses procedimentos acontecerão na sala de disputa, estando essas informações disponíveis para os demais participantes do pregão e também para toda a sociedade;

4.24. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa e lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor;

4.25. O(a) pregoeiro(a) poderá negociar exclusivamente pelo sistema, em campo próprio, a fim de obter melhor preço, encaminhando, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida a melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital;

- 4.26. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) verificará também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital;
- 4.27. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor;
- 4.28. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços unitários;
- 4.29. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço;
- 4.30. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante toda a sessão pública do pregão e etapas posteriores, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.**

## 5. PROPOSTA E FORNECIMENTO

5.1. A Proposta de Preços da Empresa vencedora deverá ser entregue na Comissão Permanente de Licitação do TJCE, **no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, a contar do encerramento da etapa de lances da sessão pública, com os preços ajustados ao menor lance, em papel timbrado da empresa, folhas originais rubricadas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa, em linguagem clara e concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo Razão Social, CNPJ, CGF, endereço e com especificação detalhada dos serviços a serem prestados, etc.;

5.1.1. O não cumprimento da entrega da documentação, dentro dos prazos estabelecidos neste Edital, acarretará desclassificação/inabilitação, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas no art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, e no art. 31, da Resolução nº 04/08, sendo convocado o licitante subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação.

5.1.2. Caso o arrematante venha a ser desclassificado ou inabilitado, o(a) pregoeiro(a) convocará os demais participantes, seguindo a ordem de classificação, devendo suas propostas de preços serem entregues **no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, contados da sua convocação realizada por meio do sistema de licitações.

5.2. A proposta deverá explicitar:

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

5.2.2. Valor(es) unitário(s) e total(is) com até 2(duas) casas decimais, conforme **Anexo 04, do Edital**, devendo os valores totais serem escritos em numeral e por extenso;

5.2.3. Deverá a proposta de preço ser acompanhada também dos valores que compõe os custos global anual da proposta com o profissional alocado nas dependências do TJCE;

5.2.4. Declaração da licitante de ciência de que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará realizará o provisionamento das obrigações trabalhista, conforme previsto na Resolução nº 169/2013, nos termos na tabela de encargos para retenção constante **no item 19 do Anexo 01, do Edital**.

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

5.4. Não poderão ser alterados os percentuais relativos aos Encargos Sociais, constante **no item 19.1.1.3. do Anexo 01, do Edital**.

5.5. A PROPONENTE VENCEDORA obedecerá ainda ao disposto **no item 32.1 do Anexo 01**, do Edital.

## 6. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

6.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os prazos para fornecimento, as especificações técnicas, parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e demais condições definidas neste Edital;

**6.1.1. A proposta final para o lote não poderá conter item com valor unitário superior ao estimado pela Administração, descritos no Anexo 04, sob pena de desclassificação, independente do valor total do lote.**

- 6.2. Após a apresentação da proposta não caberá desistência;
- 6.3. Se a proposta de menor preço não for aceitável, ou ainda, se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, verificando sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a este edital;
- 6.4. O licitante remanescente que esteja enquadrado no percentual estabelecido no art. 44, § 2º, da Lei Complementar nº 123/2006, no dia e hora designados pelo(a) pregoeiro(a), será convocado na ordem de classificação, no “chat de mensagem”, para ofertar novo lance inferior ao melhor lance registrado no lote, para, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizar-se do direito de preferência;
- 6.5. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da Legislação em vigor;
- 6.6. Serão rejeitadas as propostas que:
- 6.6.1. Sejam incompletas, isto é, não contenham informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do serviço licitado;
  - 6.6.2. Contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente Edital, ou seja, manifestamente inexecutáveis, por decisão do(a) PREGOEIRO(A);
  - 6.6.3. Contiverem preços superiores aos praticados no mercado, ou comprovadamente inexecutáveis;
- 6.7. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema;
- 6.8. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.
- 6.9. **De conformidade com parecer da CPL, não constituirá causa de desclassificação do(a) proponente a irregularidade formal que não afete o conteúdo ou a idoneidade da proposta e/ou documentação.**

## 7. HABILITAÇÃO

- 7.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 4 deste Edital, o licitante detentor da proposta ou do lance de menor valor, deverá entregar, no **prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, a documentação de habilitação prevista abaixo, para o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Comissão Permanente de Licitação, na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima, s/n, 2º andar - Cambéa, Cep – 60822-325;
- 7.1.1. O não cumprimento da entrega da documentação dentro do prazo estabelecido acarretará a inabilitação da licitante, bem como poderá acarretar a aplicação das sanções estabelecidas no art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002 e no art. 31, da Resolução nº 04/2008, sendo convocado o licitante subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação, devendo suas documentações de habilitação serem entregues **no prazo máximo de 2(dois) dias úteis**, contados das suas convocações realizadas por meio do sistema de licitações.
- 7.2. Os licitantes deverão apresentar os seguintes documentos de habilitação para participar do presente certame:
- 7.2.1. No caso de licitante CADASTRADO, o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, compatível com o ramo do objeto licitado.
    - 7.2.1.1. A Comissão Permanente de Licitação do TJCE verificará eletronicamente a situação do licitante no Certificado de Registro Cadastral. Caso o mesmo esteja com algum documento vencido, deverá apresentá-lo juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de inabilitação, salvo os documentos de Regularidades Fiscal e Trabalhista acessíveis para consultas em *sítios* oficiais que poderão ser consultados pelo(a) pregoeiro(a).
  - 7.2.2. O licitante NÃO CADASTRADO no CRC junto à SEPLAG/CE deverá apresentar os documentos relacionados na opção “Informações sobre Cadastramento de Fornecedores” disponíveis no *sítio*: [www.portalcompras.ce.gov.br](http://www.portalcompras.ce.gov.br).
  - 7.2.3. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
  - 7.2.4. Declaração do licitante, se couber, tratar-se de Microempresa ou empresa de pequeno porte, **conforme modelo no Anexo 13**.
  - 7.2.5. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, caso o representante legal da empresa integre seu quadro societário;
  - 7.2.6. Procuração, juntamente com o ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso do representante legal da empresa ser procurador.
  - 7.2.7. Declaração que não possui, em seu quadro funcional, menores de 18 (dezoito) anos em

44

trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, **conforme ANEXO 14 do Edital**;

7.2.8. Declaração, sob pena de incidir nas punições cabíveis, relativamente aos documentos exigidos nesta licitação, caso exista após a data de sua emissão, algum **fato superveniente** que impeça sua habilitação, na forma do § 2º, Art. 32, da Lei n.º 8.666/93, **conforme ANEXO 15 do Edital**;

7.2.9. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo **constante no Anexo 16 do Edital**;

### **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

#### **7.3. O licitante deverá satisfazer às condições de qualificação técnica descritas no item 32.2 do ANEXO 01 (Termo de Referência) do Edital.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à)

pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, informando o número deste pregão no sistema do Banco do Brasil e o órgão interessado.

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

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

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

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

## 9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. Nos termos do art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/2002, os proponentes que, convocados dentro do prazo de validade de suas propostas, não celebrarem o contrato, deixarem de entregar ou apresentarem documentação falsa exigida neste edital, ensejarem o retardamento da execução do seu objeto, não mantiverem a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, comportarem-se de modo inidôneo ou cometerem fraude fiscal, ficarão impedidos de licitar e contratar com o Estado do Ceará e serão descredenciados do Cadastro Geral de Fornecedores do Estado do Ceará da SEPLAG/CE pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções previstas neste edital e das demais cominações legais.

10.2. A LICITANTE VENCEDORA, uma vez contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações, definidas neste Instrumento ou em outros que o complementem, **às sanções e penalidades administrativas, conforme previsão no item 29, Anexo 01 – Termo de Referência, deste Edital**, sem prejuízo das sanções legais, descritas nos Arts. 86 a 88 da Lei 8.666/93 e responsabilidades civil e criminal;

10.3. As multas, a que se referem o item anterior, não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções, tudo conforme previsão na Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/2002;

10.4. O TJCE poderá deduzir o valor da multa aplicada da garantia contratual apresentada e, caso não seja suficiente, descontá-la dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA, os valores correspondentes à aplicação contratual ou, se for o caso, efetuar cobrança judicial;

10.5. 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. DOS PRAZOS

11.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TJCE posterior à assinatura do contrato;

11.2. Efetuada a inicialização do projeto, com o competente aceite de abertura do projeto, todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TJCE via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo;

11.3. Implantação do NOC (Network Operations Center):

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO	ENTREGÁVEIS
01	<b>Etapa 01 – Planejamento e preparação para ativação do NOC</b>	Em até 15 (quinze) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	10 (dez) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventariado dos ativos tecnológicos da CONTRATANTE e apoio na configuração dos ajustes necessários na rede da CONTRATANTE para ser possível o gerenciamento.</li> <li>2. Definição de Indicadores Operacionais para gestão da operação do serviço.</li> <li>3. “Assessment” do Ambiente.</li> <li>4. Desenho de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li> <li>5. Ativação do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li> <li>6. Disponibilização em tempo integral do Gestor Técnico do contrato nas instalações do TJCE.</li> </ol>
	<b>Etapa 02 – Pré-ativação do NOC</b>	Em até 25 (vinte e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configuração e ajustes da solução de gerenciamento no NOC da CONTRATADA.</li> <li>2. Fornecimento e instalação dos agentes necessários nos dispositivos da CONTRATANTE.</li> <li>3. Ativação da conexão VPN, como redundância do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li> </ol>
	<b>Etapa 03 – Implantação dos processos de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicação e de nível de serviço</b>	Em até 55 (cinquenta e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantação de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li> <li>2. Aprimoramento e parametrização da solução de gerenciamento e documentação.</li> <li>3. Homologação do Ambiente.</li> <li>4. Elaboração de procedimentos operacionais e documentação.</li> </ol>
	<b>Etapa 04 – Treinamento, Monitoramento e Ativação do NOC</b>	Em até 70 (setenta) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relatório de funcionamento.</li> <li>2. Reuniões (com atas).</li> <li>3. Treinamento da solução de gerenciamento para a CONTRATANTE.</li> <li>4. Reunião de Entrega definitiva da ativação do NOC.</li> </ol>

### 11.4. Serviços continuados:

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
02	Serviço de Gerenciamento, operação e monitoração continuada.	A contar da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC.	Até o final do prazo contratual.

## 12. DO CONTRATO

12.1. A vigência do contrato terá início na data de sua assinatura e vigorará:

- 11.1.1. Para a Implantação do NOC, por até 90 (noventa) dias, contados da data da emissão da ordem de serviço;
- 11.1.2. Para o Serviço de Gerenciamento, operação e monitoração continuada, por 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC, podendo ser prorrogado, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993.

### **13. DA GARANTIA CONTRATUAL**

13.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 10 (dez) dias corridos de assinatura, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

- 13.1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TJCE;
- 13.1.2. Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Finanças do TJCE;
- 13.1.3. Seguro garantia;
- 13.1.4. Fiança bancária.

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

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

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

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

13.6. 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.

### **14. DO REAJUSTE DOS PREÇOS**

14.1. Para a Implantação do NOC os preços serão fixos e irreajustáveis.

14.2. Para os Serviços Continuados, após 12 meses da data de apresentação da proposta e o contrato sendo prorrogado, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste com base na variação do IPCA.

14.3. Ficará a critério do TJCE concordar ou não, integral ou parcialmente, com o reajuste de preços propostos.

14.4. Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

### **15. DO PAGAMENTO**

15.1. O pagamento referente a Implantação do NOC será realizado através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento do documento fiscal previamente assinado pelas unidades responsáveis pelo contrato;

15.2. O pagamento referente aos Serviços Continuados será realizado 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;

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

15.4. Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 19.1.1.3 serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, conforme Resolução N. 169/2013 do Conselho Nacional de

Justiça.

15.5. Demais condições de pagamento estão descritos **no item 23, Anexo 01 - Termo de Referência, do Edital.**

## **16. RECURSOS FINANCEIROS**

16.1. Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização Judiciária – FERMOJU, tendo como Fonte dos recursos os diretamente arrecadados. Na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.02.061.500.21360.01.33903900.70.1.20**

## **17. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

17.1. As obrigações do Contratante estão estabelecidas no item 16 do Termo de Referência, constante no Anexo 01 deste Edital.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

18.1. As obrigações da Contratada estão estabelecidas no item 17 do Termo de Referência, constante no Anexo 01 deste Edital.

## **19. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

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

19.3. É facultado à(o) Pregoeira(o) ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar obrigatoriamente na proposta e na documentação de habilitação não previstos neste Edital serão decididos pela(o) Pregoeira(o);

19.4. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela(o) Pregoeira(o), sob pena de desclassificação/inabilitação;

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

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

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

19.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluí-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital se iniciam e se vencem somente em dia de expediente no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

**19.9. A participação do licitante nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital, e a inobservância de qualquer dos itens descritos nele é de total responsabilidade dos participantes;**

19.10. Qualquer informação fornecida por telefone, não terá caráter formal;

19.11. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, considerado aquele a que está vinculada(o) a(o) Pregoeira(o).

19.12. O(A) Pregoeiro(a) atenderá aos interessados no horário de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, na Sala da Comissão Permanente de Licitação, 2º Andar, do Tribunal de

Justiça do Estado do Ceará, para melhores esclarecimentos;

19.13. É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei Nº 10.880, de 29/12/83;

19.14. 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 juízes vinculados ao respectivo Tribunal (CONTRATANTE);

19.15. A documentação apresentada para fins de habilitação da Empresa vencedora, fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao proponente.

19.16. Os casos omissos e não previstos neste Edital serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) do TJCE, nos termos da Legislação pertinente.

Fortaleza-CE, aos 07 de fevereiro de 2014.

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



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

**ANEXO 01**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. Objeto da Contratação**

Contratação de serviço técnico especializado, sob demanda, de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC com treinamento na ferramenta de monitoração, visando à continuidade dos negócios corporativos, contemplando o planejamento, implantação, operação e gestão do NOC (Network Operations Center) por intermédio de fornecimento de serviços utilizando ferramentas de monitoração, disponibilidade, falhas, desempenho e de nível de serviço, conforme especificações contidas neste Termo de Referência e demais anexos.

**2. Fundamentação da Contratação**

**2.1. Quantitativos**

ID	Demanda Prevista	Unidade de Medida	Quantidade Máxima
<b>IMPLANTAÇÃO NO NOC</b>			
1	Etapa 01 – Planejamento e preparação para ativação do NOC	Unidade	01
	Etapa 02 – Pré-ativação do NOC		
	Etapa 03 – Implantação dos processos de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicação e de nível de serviço		
	Etapa 04 – Treinamento, Monitoramento e Ativação do NOC		
<b>SERVIÇO DE NOC</b>			
1	Dispositivo de rede - Roteador	Unidade/IP	204
2	Dispositivo de rede - Switch	Unidade/IP	90
3	Dispositivo de rede - Appliance	Unidade/IP	12
4	Storage	Unidade/IP	6
5	Biblioteca de Fitas	Unidade/IP	4
6	Chassi Blade	Unidade/IP	4
7	Host ESX (Vmware) e Hyper-V	Socket Físico	80
8	Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	Unidade/IP	100
9	Servidor – Outras Aplicações	Unidade/IP	225
10	Servidor – Aplicações Java/.Net	Processador	375

44

## 2.2. Motivação

Atualmente, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE possui um serviço de monitoramento dos serviços de TI (Tecnologia da Informação) prestado apenas em horário comercial e com várias ferramentas de monitoração, sendo algumas de mercado e outras livres, onde não há uma centralização do monitoramento gerando muitas informações que não são tratadas de forma pró-ativa. Também, possui o monitoramento dos sistemas SAJ (Sistema de Automação Judicial), conforme parte do contrato N° 026/2011 com a empresa Softplan.

Com a solução proposta, o TJCE investirá em um serviço de monitoramento (NOC – Network Operations Center ou Centro de Operações de Rede) em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana ininterruptos de forma centralizada (em um único local) que possa atender não só aos sistemas SAJ mas todos os serviços de TI do Tribunal, essenciais para manter o nível de disponibilidade dos serviços previstos no PETI (Planejamento Estratégico de TI), como ativos de rede (switchs), conectividade (link's), servidores, sistemas, dentre outros utilizados no TJCE.

O NOC é vital para infraestrutura de missão crítica do TJCE. Serviços de TI monitorados de forma pró-ativa podem emitir sinalizações/alertas do status em que opera, sendo possível uma tomada de decisão para detectar e resolver problemas latentes, evitando uma parada não programada do serviço ofertado.

Com o investimento em um novo serviço de NOC, buscamos boas práticas de governança corporativa o gerenciamento dos riscos, alinhado com a constante busca pela excelência na prestação dos serviços e relacionamento transparente com a sociedade, procurando aperfeiçoar o gerenciamento do ambiente de TI.

Eliminando acessos não autorizados, prevendo antecipadamente e tratando problemas latentes e diminuindo o número de paradas não planejadas, conseguiremos o aumento da disponibilidade dos serviços geridos pela TI do TJCE, obedecendo leis e regulamentações aplicáveis.

Motivação para obter a solução proposta, deve-se a necessidade de manter a infraestrutura e sistemas de TI, utilizados no Poder Judiciário Cearense e pelos usuários externos, disponíveis e operacionais. Para tanto, é altamente recomendável, devido à complexidade e dimensões do ambiente tecnológico existente no TJCE, à implantação de um NOC.

## 2.3. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

Por meio desta contratação, buscar-se-á promover um atendimento em vistas a continuidade dos sistemas de informação, aplicativos, infraestrutura e demais serviços de TIC, usando profissionais bem qualificados, processos elaborados para funcionamento ideal deste serviço, ferramentas adequadas e monitoria permanente da qualidade dos serviços. As melhorias a serem implementadas promoverão o alcance dos resultados descritos a seguir:

- a) Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos níveis mínimos de serviço exigido e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes e conseqüentemente maior disponibilidade dos serviços de TI;
- b) Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;
- c) Criação de base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da Instituição;
- d) Possibilitar eventuais alterações de leiaute e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia;
- e) Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
- f) Aumento na qualidade dos serviços prestados pela área de TIC;
- g) Aumento da satisfação dos usuários;
- h) Análise de tendências de incidentes, abertura e tratamento de problemas, elaboração de planos de ação para buscar permanentemente a melhoria contínua no aspecto de continuidade dos serviços de TI.

O projeto visa a consolidação das ações relacionadas ao gerenciamento dos equipamentos e aplicações por meio da contratação de serviços. Tais ações trazem como resultado os seguintes benefícios ao TJCE:

- a) Melhoria na qualidade e confiabilidade dos indicadores gerados para controle das ações;
- b) Melhoria na comunicação entre as áreas de tecnologia, no que diz respeito ao tratamento de pontos críticos;
- c) Geração de relatórios padronizados com confiabilidade referente ao quantitativo de ações, eventos e atividades;
- d) Indicadores que possam subsidiar o TJCE nas tomadas de decisão;

- e) Um ambiente centralizado, apoiado pelo serviço, não só para as coletas e análises, mas principalmente para o efetivo acompanhamento das ações corretivas e/ou preventivas que devam ser adotadas;
- f) Preservação da imagem do Órgão perante a população;
- g) O monitoramento será, em sua maior parte, feito de forma remota, nas instalações da CONTRATADA, sem a necessidade de instalação de um equipamento extra na rede interna do TJCE, o que elimina os custos de implementação, depreciação, licenças de software, manutenção de hardware e pessoal especializado nas instalações do TJCE.

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

A crescente demanda por alta disponibilidade nos serviços de TI dentro das organizações exige cada vez mais controle e pró-atividade no tratamento dos eventos que afetam as ferramentas tecnológicas primordiais ao funcionamento do negócio.

Boas práticas de governança corporativa e riscos são metas perseguidas por todas as organizações, incluindo a administração pública. Assim, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE na busca constante pela excelência na prestação dos serviços e relacionamento transparente com a sociedade, procura aperfeiçoar o gerenciamento de seus objetivos quando se depara com riscos e obstáculos crescentes, especialmente na busca da adequação das operações às leis e regulamentações aplicáveis.

Apesar do nível técnico da equipe, a sensibilidade das informações administradas pelo TJCE requer a implementação de requisitos de monitoramento para garantir a Disponibilidade (a informação deve estar sempre disponível às pessoas autorizadas) da informação administrada pelo TJCE, recomendadas nos manuais das melhores práticas de governança; visto que, cada vez mais, o emprego da informática na administração pública é crescente, requerendo medidas que visam a preservação da gestão transparente, do controle e da integridade das informações estratégicas que ali trafegam e são armazenadas.

O monitoramento de rede e os centros de operação são vitais para a infraestrutura de missão crítica. Com o correto conhecimento entregue à pessoa correta no tempo certo, é possível detectar e resolver problemas latentes, inclusive antecipadamente, mas quanto mais a rede cresce mais complexa ela é, e problemas em qualquer lugar da rede aumentam a vulnerabilidade. Faz-se necessário um acesso confiável e oportuno para monitorar a informação da infraestrutura de missão crítica, para prever possíveis falhas antes que os problemas cheguem na estrutura.

A decisão de monitorar e reforçar o suporte aos serviços de TIC vem corroborar com a reestruturação dos processos organizacionais e métodos de trabalho com vistas a implantar o modelo de gestão orientado a resultados. Tal modelo deverá contemplar a medição de desempenho baseado em indicadores e métricas orientados por modelos e padrões de sistemas de melhoria contínua de maturidade de processos, que sejam reconhecidos pelo mercado.

A implantação de processos de monitoramento exige dos responsáveis profundos conhecimentos técnicos, além da disponibilização e domínio das mais modernas e atualizadas ferramentas de diagnóstico e de gestão disponíveis no mercado, como forma de se maximizar os seus benefícios.

No entanto, a instituição dispõe atualmente de um reduzido quadro de servidores especializados na área, sendo que a esses restará a responsabilidade pela execução dos serviços tratados neste documento, motivo pelo qual se torna imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.

Deve-se atentar que apesar de se tratar de serviços de informática, a sua execução é considerada como atividade comum às empresas e profissionais especializados do ramo, motivo pelo qual sugere-se a realização de licitação na modalidade de Pregão em sua forma eletrônica, com base no Decreto 5.450/05.

#### **2.5. Justificativa do Serviço por Demanda**

Este Termo de Referência emprega o conceito da contratação de serviço, não de mão de obra, estabelecendo em seu objeto o papel estratégico do desenvolvimento do modelo e aplicação da gestão de serviços à luz das normas e técnicas aplicáveis, como forma de viabilizar as condições para que a instituição cumpra as determinações legais e normativas. Isso implicará na estruturação das melhores práticas de planejamento, organização, aquisição, disponibilidade, falhas, desempenho, desenvolvimento, implantação, manutenção, suporte e gestão contínua da Gestão de Serviços, em especial, naquilo que concerne aos processos da TIC.

O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada a um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. Uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos serviços realizados.

Para atender às exigências legais, este Termo de Referência foi elaborado a partir de conceitos atuais e recomendações de melhores práticas, com instrumentos de controle capazes de aferir se a demanda foi efetivamente atendida, tendo como elementos balizadores a definição prévia e adequada dos serviços. Foi prevista também a avaliação dos resultados e o pagamento após a emissão do atesto

conferencial dos serviços desenvolvidos.

Entre as vantagens deste tipo de contratação está o fato de não haver caracterização de locação exclusiva de mão de obra, uma vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”. Adicionalmente, ficam excluídos da presente contratação todo e qualquer reembolso, tais como salários, diárias, passagens ou quaisquer outros insumos, vetados por lei, que possam caracterizar a subordinação dos prestadores de serviços à administração do TJCE.

Ainda, quanto à abordagem referente à sua economicidade, a presente contratação visa estabelecer exatamente quais demandas deverão ser atendidas, evitando que sejam desperdiçados recursos financeiros com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas.

Os serviços serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, prazo e forma previamente pactuados.

A contratação por demanda, descrita neste Termo de Referência, visa garantir a contratação unicamente dos serviços efetivamente necessários ao TJCE.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1. Planejamento, implantação, operação e gestão do NOC (Network Operations Center) da CONTRATANTE.

3.2. Monitoramento reativo e proativo da infraestrutura, a fim de diagnosticar problemas e determinar quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho.

3.3. Configuração de alertas e a abertura de incidentes e requisições que possam causar impacto nos sistemas e processos de negócios, reduzindo o risco de parada.

3.4. Análise de relatórios produzidos com base em análises criteriosas informando o desempenho e as tendências de sistemas e redes, as ocorrências pontuais e críticas, os encaminhamentos, as soluções e as medidas adotadas.

3.5. Apoio à gestão de continuidade dos negócios corporativos.

3.6. Instalação e implantação e modelagem de ferramentas de monitoração, solução de gerenciamento de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicações e de nível de serviço.

3.7. Integração dos serviços descritos neste termo com a Central de Serviços (Service Desk) do TJCE e os processos “Gerenciamento de Incidentes”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Liberações”, “Gerenciamento de Configuração”, “Gerenciamento de Infraestrutura” já existentes da Instituição.

3.8. A integração da solução de NOC com a Central de Serviços (Service Desk) deverá ocorrer em momento a ser determinado pela CONTRATANTE, por esta estar em processo de mudança da Central de Serviços.

3.9. Supervisão de atendimento e monitoramento permanente dos indicadores definidos durante a elaboração dos processos ou revisados posteriormente.

3.10. Mapeamento, ajustes e elaboração de processos para o serviço a ser contratado em conjunto com a equipe do TJCE, com definição de fluxos, procedimentos, acordos de nível operacional (ANOs).

3.11. Os serviços continuados envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho e atividades pontuais para atender a necessidades específicas.

3.12. A CONTRATADA deverá realizar um treinamento com os seguintes requisitos:

3.12.1. Carga horária de 20 (vinte) horas;

3.12.2. Ser ministrado para no mínimo 10 (dez) Servidores;

3.12.3. Ser do tipo hands-on, ou seja, utilizando a solução implementada;

3.12.4. Comprovar ter instrutor certificado na solução contratada pelo TJCE;

3.12.5. Deverá ser presencial e ministrado na cidade de Fortaleza nas dependências do TJCE, no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Bairro Cambéa CEP: 60822-325;

3.12.6. Carga horária de, no mínimo, 4 (quatro) horas/aula e no máximo 8 (oito) horas/aula;

3.12.7. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o material áudio-visual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, sem ônus adicional ao TJCE;

3.12.8. Deverá ser organizado em módulos, ementas e conteúdos programáticos;

3.12.9. CONTRATADA deverá realizar um treinamento na ferramenta da solução proposta, sendo abordado o uso da solução de gerenciamento e a correta utilização dos relatórios e informações recebidas pela CONTRATADA.

3.12.10. A CONTRATADA deverá entregar todo o material didático e certificados a todos os participantes, sem ônus adicional ao TJCE;

- 3.12.11. A CONTRATADA deverá ministrar o treinamento em língua portuguesa brasileira e o material didático deverá, preferencialmente, ser apresentado em língua portuguesa brasileira;
- 3.13. A CONTRATADA deverá montar uma estrutura de tráfego de dados e uma estrutura de DASHBOARD nas instalações do TJCE adequada para a prestação dos serviços necessários ao gerenciamento centralizado da solução de rede de dados com todos os componentes pertinentes a um ambiente de gerenciamento e monitoramento com infraestrutura elétrica, lógica, cabos, conectores, quadros, no-break, etc, contendo, no mínimo:
- 3.13.1. Um Link de dados dedicado a ser instalado no Data Center da CONTRATANTE (ponta A) tendo na outra extremidade o NOC da CONTRATADA (ponta B) com throughput suficiente para a realização dos serviços de gerenciamento.
  - 3.13.2. Uma Conexão VPN (Virtual private Network), compatível com a solução atualmente usada pelo Tribunal, usada com redundância da conexão dedicada, para caso haja indisponibilidade do link de dados.
  - 3.13.3. Um vídeo-wall composto de pelo menos 2 (duas) telas próprias para ambientes 24x7, de pelo menos 46 polegadas, dispostas em um arranjo de uma linha por duas colunas e com uma distância máxima entre as imagens dessas telas de 1 cm a ser instalado em local determinado pela CONTRATANTE sendo fixado no teto ou na parede. Entende-se por vídeo-wall a solução completa de visualização (monitores) e de geração/gestão das imagens (workstation com sistema de controle).
- 3.14. A contratada deverá utilizar um número único local do tipo 0800, para a execução dos serviços, que demandarem contatos telefônicos;
- 3.15. A CONTRATADA deverá informar e acompanhar os incidentes relacionados com serviços diversos solicitados, incluindo a sugestão para a resolução de incidentes que geram indisponibilidade e problemas de desempenho nos serviços, operando em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).
- 3.16. A equipe deverá ficar alocada em "site" da CONTRATADA. Essa equipe gerenciará, remotamente, os ativos da CONTRATANTE, através de ferramenta(s) específica(s) e conexão remota dedicada.
- 3.17. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.
- 3.18. A fase de Implantação do NOC somente será iniciado após a emissão da respectiva Ordem de Serviço pelo TJCE, sendo que o pagamento referente a ele será realizado apenas após a conclusão de todas as suas etapas, com o recebimento e aprovação de todos os entregáveis.
- 3.19. Os Serviços Continuados serão objeto de emissão de Ordem de Serviço específica para os serviços contínuos, conforme a necessidade, sendo seu pagamento mensal efetuado após a entrega, validação e aprovação do Relatório dos Níveis de Serviços.
- 3.20. A CONTRATANTE emitirá uma primeira Ordem de Serviços específica para serviços continuados informando os itens de configuração e suas referidas quantidades, conforme tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
- 3.21. A CONTRATANTE poderá emitir nova Ordem de Serviços específica para serviços continuados, aumentando ou diminuindo a quantidade dos itens de configuração, conforme tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
- 3.22. A quantidade de itens de configuração que serão gerenciados deverá obedecer a tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE no seus quantitativos e aos valores individuais dos respectivos na tabela de preços dos Serviços Continuados da PLANILHA DE PREÇOS.
- 3.23. Os quantitativos dos itens de configuração dos Serviços Continuados constantes deste termo serão utilizados conforme a demanda do TJCE, podendo acrescentá-los ou diminuí-los tendo como limite os valores totais da tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE
- 3.24. As ordens de serviço devem conter as atividades, esforços, parâmetros de medição, prazo, demandante e outras informações que viabilizem a melhorar a compreensão e a medição dos resultados esperados.
- 3.25. Todos os componentes e materiais relativos aos serviços deverão ser entregues de acordo com a proposta apresentada pela CONTRATADA, identificados e conferidos pelo CONTRATANTE.
- 3.26. A CONTRATADA deverá se reunir presencialmente com técnicos do CONTRATANTE nas dependências da CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura da Contrato, para apresentação detalhada das características dos serviços a serem fornecidos e planejamento da sua implantação.
- 3.27. O objetivo principal desta reunião será de transmitir aos técnicos do CONTRATANTE, informações suficientes para que eles possam definir, em conjunto com os técnicos da CONTRATADA, detalhes de como devem ser configurados os dispositivos da CONTRATANTE fornecidos de forma a atender às

fyp

necessidades do gerenciamento.

3.28. Como produto desta reunião inicial, a CONTRATADA deverá encaminhar, em meio eletrônico, em até 5 (cinco) dias após a reunião, o Plano de Implantação, que deverá conter de forma detalhada todas as fases do processo de implantação do serviço, pré-requisitos, análise de segurança, além do cronograma de execução com a respectiva carga horária.

3.29. O CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, se manifestar sobre sua aprovação, sendo concedido à CONTRATADA, caso necessário, novo prazo de 5 (cinco) dias para eventuais ajustes e reapresentação do Plano de Implantação Final.

3.30. A contratada deverá realizar a instalação física “presencialmente e assistida pelos analistas da CONTRATANTE” de todos componentes de hardware (caso necessite) e software (agentes, etc) incluindo sua configuração e interligação à rede de dados do CONTRATANTE, da solução fornecida, que será acompanhada por analistas do CONTRATANTE, após a aprovação do Plano de Implantação.

3.31. Concluída a instalação da solução de gerenciamento a ser utilizada e não tendo sido verificado anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a conclusão dos serviços de instalação da solução de gerenciamento.

3.32. Para a execução dos serviços, será implementado método de trabalho, baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE, como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade, exigidos dos produtos e serviços entregues, e, a CONTRATADA, como responsável pela execução operacional dos serviços.

3.33. Os serviços de Gerenciamento envolvem atividades de rotina, que deverão ser executadas, de maneira contínua, para apoiar os processos de trabalho da CONTRATANTE. Adicionalmente, algumas atividades pontuais deverão ser executadas, para atender a demandas específicas, referentes à infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

3.34. A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas, que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos, devem ser, imediatamente, comunicados, à CONTRATANTE, que colaborará, com a CONTRATADA, na busca da melhor solução para o problema.

3.35. Os indicadores/metras, estabelecidos neste Termo de Referência e demais anexos, definem os níveis de serviços, inicialmente exigidos, e que devem ser cumpridos, pela CONTRATADA.

3.36. Níveis de serviços são critérios, objetivos e mensuráveis, estabelecidos e acordados, entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores, relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores (expressos em determinada unidade de medida), relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis, a serem cumpridas, pela CONTRATADA.

3.37. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência.

3.38. Os serviços de monitoramento devem ser executados com o apoio de uma solução de gerenciamento que deve atender aos requisitos elencados neste termo.

3.39. A CONTRATADA deve disponibilizar equipe qualificada para executar os serviços de monitoração solicitados em regime 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana) bem como todos os recursos necessários para manter em funcionamento pleno o seu serviço, tais como bancos de dados, sistemas operacionais, desktops, servidores, datacenter, links e tudo mais o que for necessário para tal.

3.40. A CONTRATADA deve prover equipe de apoio, em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), responsável pela monitoria de qualidade da prestação dos serviços, elaboração de processos, auditoria nos atendimentos realizados com relação à correta prestação dos serviços, treinamento do CONTRATANTE nos processos definidos bem como em melhores práticas de prestação de serviços de TI. Todos os processos devem ser baseados em ITIL e ABNT NBR ISO 20.000.

3.41. A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, constituída do parque de dispositivos, relacionados em Anexo - Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE, executando as seguintes atividades:

3.41.1. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE FALHAS;

3.41.2. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE DESEMPENHO;

3.41.3. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS (INFRAESTRUTURA + APLICAÇÕES);

- 3.41.4. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP;
- 3.41.5. GERENCIAMENTO MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS;
- 3.41.6. GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES;
- 3.41.7. INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO DOS ATENDIMENTOS;
- 3.41.8. GERENCIAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES;
- 3.41.9. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS;
- 3.41.10. GESTÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS;
- 3.42. Nos servidores que se fizerem necessários, a CONTRATADA deve instalar o agente de monitoramento do fabricante da solução de gerenciamento.

#### **4. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE FALHAS**

##### **4.1. Descrição resumida do serviço**

4.1.1. Este serviço consiste no monitoramento remoto e pró-ativo de falhas na infra-estrutura de rede LAN e WAN, de servidores (hardware e interfaces físicas) e outros dispositivos IP. O monitoramento dos ativos de rede IP, tais como roteadores, switches, impressoras, gateways, câmeras IP, servidores, aplicações ou outros dispositivos IP, será realizado através do protocolo SNMP com o recebimento de alarmes gerados no ambiente do CONTRATANTE.

4.1.2. Este serviço deverá monitorar os ativos de rede, servidores, aplicações, detectar as falhas e executar rotinas de reparo antes que os incidentes detectados resultem na indisponibilidade de um serviço.

##### **4.2. Escopo do Serviço**

4.2.1. Monitoramento pró-ativo de incidentes nos serviços monitorados, ativos de rede LAN e WAN, no hardware dos servidores (componentes físicos) e dispositivos IP em tempo real.

4.2.2. Identificação, classificação, priorização e notificação de falhas nos serviços monitorados, ativos de rede e servidores.

4.2.3. Recebimento e processamento de alarmes, através de 'polling' aos equipamentos monitorados.

4.2.4. Correlação e gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos.

4.2.5. Identificação da causa raiz.

4.2.6. Coordenação das atividades técnicas e apoio à intervenções remotas em caso de falhas.

4.2.7. Registro e abertura de incidente no Service Desk da CONTRATANTE/CONTRATADA, para identificar a causa raiz e tomar as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE e potencial de impacto na disponibilidade do serviço.

4.2.8. Todos os procedimentos operacionais serão definidos durante o planejamento do serviço porém a CONTRATADA não será responsável por agir diretamente com os dispositivos na resolução dos problemas e incidentes identificados. O troubleshooting irá até o ponto de executar comandos básicos nos dispositivos para direcionar a resolução para a equipe pertinente da CONTRATANTE.

4.2.9. Coordenação das janelas operacionais de manutenção para atualizações de software e aplicação de patches de correção.

4.2.10. Disponibilização de visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do NMS on line via Web para o CONTRATANTE;

4.2.11. Disponibilização de interface WEB para acompanhamento em tempo real dos serviços em execução, incidentes em aberto, problemas, responsáveis (equipe e analista) por cada atendimento, NMS's definidos e mensurados.

4.2.12. Tal interface WEB deve ficar permanentemente disponível em telões da CONTRATANTE.

4.2.13. Geração e fornecimento de relatórios mensais;

4.2.14. Escalonamento do atendimento para a CONTRATANTE caso o serviço não faça parte do escopo da contratação.

4.2.15. Monitoramento das seguintes variáveis:

4.2.15.1. Status da CPU (processadores)

4.2.15.2. Falhas nas Interfaces de rede I/O

4.2.15.3. Falhas nos Hds

4.2.15.4. Status de ocupação de memória e espaço em disco

- 4.2.15.5. Falhas nas fontes de alimentação
- 4.2.15.6. Alarmes de temperatura (se disponível via SNMP ou agente do fabricante do dispositivo).
- 4.2.16. Monitoramento da infraestrutura do ponto de vista de serviços, que deverá ser um conjunto de componentes da infraestrutura de TIC. Esses serviços devem ser monitorados pela CONTRATADA e uma visão desses deve estar disponível para os gestores da CONTRATANTE terem acesso a qualquer momento.
- 4.2.17. O sistema de gerenciamento deverá fornecer as informações necessárias para avaliar, em tempo real, se as características especificadas para os circuitos LAN/WAN e/ou serviços contratados, inclusive Internet estão sendo atendidos;
- 4.2.18. Fornecer informações sobre interrupções ou inoperâncias por meio de cores e/ou formato de ícones, informando se os elementos estão ou não ativos, e se os parâmetros estão ou não dentro dos limites preestabelecidos;
- 4.2.19. Realizar descobrimento automático dos elementos da rede, apoiando a solução dos problemas antes que criem danos à rede;
- 4.2.20. Realizar descobrimento automático da topologia de nível 2 e nível 3 da rede para apresentação do mapa de conectividade e de informações de configurações dos elementos. O descobrimento de nível 2 deverá suportar pelo menos os seguintes métodos de pesquisa:
  - 4.2.20.1. Consulta a tabelas ARP;
  - 4.2.20.2. Consulta a tabelas de Endereçamento IP;
  - 4.2.20.3. Consulta a tabelas de protocolos proprietários de descobrimento, como o Cisco CDP;
  - 4.2.20.4. Consulta a tabelas de roteamento;
  - 4.2.20.5. Consulta a informações de Spanning Tree;
- 4.2.21. Disponibilização do volume de tráfego em ambas as pontas de um link.
- 4.2.22. Detectar, identificar e registrar os eventos anormais ou indesejáveis;
- 4.2.23. Efetuar "Polling" dos elementos de rede em intervalos configuráveis, de no mínimo 30 segundos;
- 4.2.24. Representar graficamente o estado de cada um dos elementos pesquisados;
- 4.2.25. A solução deverá ter diferentes representações gráficas no mapa de topologia para o dispositivo, suas interfaces físicas e interfaces lógicas, de forma que cada uma destas representações possa ter seu status individual.
- 4.2.26. Apresentar a topologia da rede em múltiplos níveis hierárquicos;
- 4.2.27. Quando houver conectividade entre dois dispositivos posicionados em níveis hierárquicos diferentes na topologia, a solução deverá representar no nível inferior, a conexão com o dispositivo no nível superior;
- 4.2.28. A topologia montada deverá ser consistente com os protocolos de nível 2 e 3 da rede gerenciada, suportando as tecnologias ATM, Frame-Relay, VPN, MPLS, Multicast e QoS;
- 4.2.29. Acompanhar o desempenho dos links contratados em tempo real;
- 4.2.30. Executar ações (scripts) predefinidas quando da ocorrência de eventos específicos;
- 4.2.31. Identificar e gerar alarmes das falhas;
- 4.2.32. A solução deverá identificar e armazenar todos os eventos gerados pela rede, por "polling" da própria solução, por atividades de operação e administração em base de dados própria;
- 4.2.33. A solução deverá prover mecanismos para correlação dos eventos e geração de alarmes das falhas. Os seguintes mecanismos de correlação de eventos devem ser suportados:
  - 4.2.33.1. Pares de Eventos: Há eventos onde espera-se que ocorram em pares. Se o segundo evento não ocorrer, pode indicar uma falha na infraestrutura. A regra de Pares de Eventos gerará um alarme quando um evento ocorrer sem o seu respectivo par. Deverá ser possível que eventos de outra natureza ocorram entre os eventos especificados sem afetar a regra de Pares de Eventos;
  - 4.2.33.2. Sequência de Eventos: Deve permitir identificar uma sequência específica de eventos que podem ter significância na infraestrutura. Esta sequência pode incluir qualquer quantidade e tipo de eventos. Quando a sequência for detectada num dado período de tempo, um alarme deverá ser gerado. Deverá ser possível que eventos de outra natureza ocorram entre os eventos especificados na sequência sem alterar a regra de Sequência de Eventos;

fyp

- 4.2.33.3. Combinação de Eventos: Deverá ser possível especificar uma combinação de eventos que podem ocorrer em qualquer ordem. A combinação pode incluir qualquer quantidade e tipo de eventos. Quando a combinação for detectada num dado período de tempo, um alarme deverá ser gerado. Deverá ser possível que eventos de outra natureza ocorram entre os eventos especificados na combinação sem alterar a regra de Combinação de Eventos;
- 4.2.33.4. Taxa de Eventos: Deverá ser gerado um alarme quando uma quantidade de um mesmo evento ocorrer na infraestrutura num dado período de tempo;
- 4.2.33.5. Condicional: Deverá ser possível gerar um alarme quando uma condição específica for satisfeita. A regra deverá aceitar como entrada uma lista de condições e eventos associados. Cada condição deverá ser avaliada e um alarme gerado quando uma condição for satisfeita.
- 4.2.34. Poderá ser atribuída por políticas, a execução de ações automáticas aos alarmes;
- 4.2.35. Visualização da configuração de todos os canais de comunicação;
- 4.2.36. Visualização das variáveis referentes às interfaces, local e remota, dos circuitos em operação;
- 4.2.37. Exibir taxas de erros dos canais em operação, em tempo real;
- 4.2.38. Emitir alarmes de limiares dos circuitos da rede para:
- 4.2.38.1. Percentual de Utilização;
  - 4.2.38.2. Pacotes por segundo;
  - 4.2.38.3. Percentual da Taxa de Erro;
  - 4.2.38.4. Percentual de Descartes.
- 4.2.39. Realizar Isolamento de falhas para um dado segmento da topologia, indicando a causa raiz e suprimindo eventos de dispositivos dependentes resultantes da falha principal;
- 4.2.40. A análise de causa raiz por isolamento de falhas deverá ser compatível com recebimento de alertas e suporte a no mínimo as seguintes tecnologias: WLAN, Vlan, Multicast, Frame Relay, MPLS, SNMP, Syslog, Ethernet e Aplicações;
- 4.2.41. A análise de causa raiz por isolamento de falhas deverá ocorrer com base na topologia de nível 2 e 3, sem a necessidade de cadastramento e manutenção de tabelas de relacionamento entre dispositivos pais e filhos;
- 4.2.42. Fornecer análise do impacto de determinada falha em toda a infraestrutura;
- 4.2.43. A análise de impacto deverá gerar uma nota de impacto para cada alarme gerado, com base nos dispositivos dependentes de uma causa raiz, em possíveis serviços e clientes associados a esta falha e nos sintomas apresentados;
- 4.2.44. Permitir filtragem de alarmes;
- 4.2.45. Disponibilizar funcionalidade de filtragem configurável de falhas com passagem automática dos incidentes para a ferramenta de Service-Desk utilizada pela contratada.
- 4.2.46. A solução deverá prover uma console de operação com as seguintes características:
- 4.2.46.1. Acesso WEB;
  - 4.2.46.2. Controle de acesso através de usuário e senha;
  - 4.2.46.3. Restrição de acesso aos usuários quanto às permissões de alterações na configuração da plataforma de gerência;
  - 4.2.46.4. Restrição de acesso aos usuários quanto ao conteúdo dos dispositivos na topologia da rede;
- 4.2.47. Incorporados à console de operação no mínimo as seguintes solução:
- 4.2.47.1. Ping;
  - 4.2.47.2. SSH;
  - 4.2.47.3. Telnet;
  - 4.2.47.4. "Polling" SNMP;
- 4.2.48. Deverá ser possível alterar o menu principal e menu pop-up para inclusão de chamadas a scripts customizados;
- 4.2.49. Apresentar os eventos de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);
- 4.2.50. Apresentar os alarmes de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);
- 4.2.51. Possuir visões de desempenho dos dispositivos, tanto geral (todo o equipamento), como por porta específica;

- 4.2.52. Permitir ao usuário operador da console configurar preferências pessoais quanto a:
  - 4.2.52.1. Configurações regionais para formato de datas, data e hora e números;
  - 4.2.52.2. Aparência do sistema de janelas;
  - 4.2.52.3. Tipo e tamanho das fontes;
- 4.2.53. As configurações pessoais devem ser carregadas em qualquer ponto da rede que o operador acessar a console;
- 4.2.54. A solução de Gerência de Falhas deverá prover gerenciamento da infraestrutura de rede configurada para *Quality of Service* (QoS);
- 4.2.55. Visibilidade da vitalidade e desempenho de todas as classes de tráfego configuradas e habilitadas;
- 4.2.56. Descobrimto automático de todas as classes e políticas de QoS e mapeamento com os roteadores e interfaces físicas associados;
- 4.2.57. Criação de modelos no mapa de topologia representando cada política, classe de tráfego e comportamento de QoS;
- 4.2.58. Criação de grupos de classes de tráfego para visualização de todas as classes de tráfegos idênticas implementadas por toda a infraestrutura;
- 4.2.59. Deverá realizar a análise do fluxo do tráfego de rede e detectar anomalias de comportamento da rede fora do padrão baseado em análise histórica;
- 4.2.60. Deverá gerar alarmes para limiares de pacotes descartados de classes de tráfego;
- 4.2.61. Deverá gerar gráficos em tempo real para:
  - 4.2.61.1. Pacotes descartados por classe;
  - 4.2.61.2. Tamanho da fila por classe;
  - 4.2.61.3. Taxas pré-políticas por classe;

#### **4.3. Integração com Gerência de Desempenho**

- 4.3.1. A solução de Gerência de Falhas deverá prover integração nativa com a Gerência de Desempenho;
- 4.3.2. Encaminhamento e mapeamento dos alarmes de desempenho para a solução de Gerência de Falhas;
- 4.3.3. Atualização do status de um dispositivo na Gerência de Falhas conforme a ocorrência de um alarme de desempenho reportado pela Gerência de Desempenho;
- 4.3.4. Chamada em contexto de relatórios de desempenho para os dispositivos de rede a partir da topologia apresentada pela solução de Gerência de Falhas;
- 4.3.5. Chamada em contexto de relatórios de desempenho para os dispositivos de rede a partir dos alarmes apresentados pela solução de Gerência de Falhas;
- 4.3.6. Localizar um dispositivo de rede no mapa da topologia na Gerência de Falhas a partir de click no mesmo dispositivo na solução de Gerência de Desempenho;

#### **4.4. Gerência da Configuração dos Equipamentos de Rede**

- 4.4.1. Prover o gerenciamento da configuração dos dispositivos de rede em ambiente multi-plataforma, integrada à Gerência de Falhas, possibilitando:
  - 4.4.1.1. Suporte a ambiente multi-fabricante, interagindo com pelo menos dispositivos Cisco, Extreme, Foundry, Nortel, Juniper, Riverstone e Enterasys;
- 4.4.2. Capturar a configuração dos elementos da rede periodicamente, armazenando-as em banco de dados;
- 4.4.3. Comparar cada nova configuração capturada com a armazenada para detecção de alterações não autorizadas nas configurações de elementos;
- 4.4.4. Gerar alarme caso seja detectada mudança na configuração;
- 4.4.5. Realizar Roll-Back de configurações em caso de mudanças não autorizadas;
- 4.4.6. Realizar upload das configurações nos equipamentos sob demanda ou por agendamento;

#### **4.5. Gerência dos Serviços da Infraestrutura de Redes**

- 4.5.1. Os recursos da infraestrutura monitorados pela solução de Gerência de Falhas deverão poder ser agrupados de forma a representar um Serviço de TI;
- 4.5.2. Aos Serviços poderão ser associados os clientes/usuários de cada serviço, de modo que, na ocasião da falha do recurso monitorado, seja indicado tando o serviço quanto o(s) cliente(s)/usuário(s) afetado(s);
- 4.5.3. A cada combinação de Serviços e Clientes poderá ser associado um Nível de Serviço. O

gyp

nível de serviço poderá ser definido em função de, no mínimo:

- 4.5.3.1. Disponibilidade;
- 4.5.3.2. Tempo Médio de Reparo (MTTR);
- 4.5.3.3. Tempo Médio entre Falhas (MTBF);
- 4.5.3.4. Tempo Máximo de Parada;
- 4.5.3.5. Tempo de Resposta;

4.5.4. A Gerência dos Serviços da Infraestrutura de Redes deverá possibilitar:

- 4.5.4.1. Visualizações que permitam monitorar a vitalidade dos Serviços em tempo real, relacionando os Serviços a Clientes afetados pelas falhas da infraestrutura;
- 4.5.4.2. Geração de alarmes da vitalidade do serviço e da violação e degradação de Níveis de Serviço;
- 4.5.4.3. Análise de causa raiz de qualquer degradação de Serviço sob a perspectiva de alarmes da infraestrutura;
- 4.5.4.4. Determinação de períodos de manutenção do Serviço, excluindo qualquer parada do Serviço neste período de impactos nos Níveis de Serviço;
- 4.5.4.5. Análise de tendência do Nível de Serviço para o período corrente, indicando de forma gráfica se o Nível de Serviço será ou não cumprido ao fim do período.

#### **4.6. Relatórios de Alarmes, Inventário e Disponibilidade**

4.6.1. A solução de Gerência de Falhas deverá prover relatórios web de inventário, disponibilidade e histórico de alarmes dos ativos de rede gerenciados que possibilitem:

- 4.6.1.1. Determinar os ativos mais problemáticos;
- 4.6.1.2. Os alarmes mais recorrentes;
- 4.6.1.3. Quantos dispositivos de rede de um determinado fabricante estão implantados na rede;
- 4.6.1.4. Quais os dispositivos estão mais e menos frequentemente indisponíveis;
- 4.6.1.5. Quais os dispositivos estão entrando e saindo do gerenciamento;

4.6.2. Deverá possibilitar customização do relatório a ser gerado incluindo:

- 4.6.2.1. Informações de ativos em versões detalhadas ou resumidas;
- 4.6.2.2. Informações organizadas por tipo de ativo, fabricante ou grupos de dispositivos definidos pelo usuário;
- 4.6.2.3. Período histórico – informação de inventário do dia, semana, mês ou ano anterior, intervalo de tempo especificado e por horário de trabalho;
- 4.6.2.4. Layout do relatório – título, subtítulo, cabeçalho, rodapé e ordenação;

4.6.3. Deverá prover mecanismo de drill-down possibilitando navegar do relatório resumido para os detalhes da informação;

4.6.4. Possibilitar o agendamento de geração dos relatórios uma única vez e em períodos recorrentes. O relatório gerado deve ficar disponível para acesso via web;

4.6.5. Um agendamento deverá possibilitar o envio do relatório gerado por email para múltiplos destinatários;

4.6.6. Os relatórios poderão ser solicitados sob demanda a qualquer momento, possibilitando a aquisição das informações mais atuais;

4.6.7. Os relatórios poderão ser impressos e salvos, no mínimo, nos seguintes formatos:

- 4.6.7.1. Microsoft Excel;
- 4.6.7.2. PDF;
- 4.6.7.3. RTF;
- 4.6.7.4. Microsoft Word;

4.6.8. A interface de acesso aos relatórios deverá manter um controle de login, com níveis de acesso diferenciados aos tipos de relatórios e conteúdo de cada relatório;

4.6.9. Os relatórios de alarmes deverão prover, no mínimo, as seguintes informações:

- 4.6.9.1. Quantidade de alarmes por mês e por semana;
- 4.6.9.2. Quantidade diária de alarmes por hora;
- 4.6.9.3. Log detalhado de alarmes;
- 4.6.9.4. Quantidade mensal de alarmes por dia e por semana;
- 4.6.9.5. Alarmes mais comuns;

- 4.6.9.6. Ativos mais problemáticos;
- 4.6.10. Os relatórios de inventário deverão prover, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.6.10.1. Ativos por tipo;
  - 4.6.10.2. Ativos por fabricante;
- 4.6.11. Os relatórios de disponibilidade deverão prover, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.6.11.1. Comparação de disponibilidade por tipo e fabricante;
  - 4.6.11.2. Disponibilidade de todos os ativos;
  - 4.6.11.3. Paradas planejadas;
  - 4.6.11.4. Log de paradas;
  - 4.6.11.5. Disponibilidade mensal projetada para todos os dispositivos;
  - 4.6.11.6. Disponibilidade detalhada para um dispositivo selecionado;
  - 4.6.11.7. Dispositivos com menor disponibilidade
- 4.6.12. Os relatórios de Gerenciamento de Mudanças deverão prover, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.6.12.1. Informações detalhadas de dispositivos adicionados e removidos do gerenciamento num dado intervalo de tempo;
  - 4.6.12.2. Informações resumidas de dispositivos adicionados e removidos do gerenciamento num dado intervalo de tempo;
- 4.6.13. Os relatórios de Serviço e Nível de Serviço deverão prover, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.6.13.1. Informações detalhadas de cada Cliente;
  - 4.6.13.2. Resumo do Nível de Serviço por Cliente;
  - 4.6.13.3. Disponibilidade do Serviço por Cliente;
  - 4.6.13.4. Resumo do Serviço por Cliente;
  - 4.6.13.5. Detalhe do Nível de Serviço por Cliente;
  - 4.6.13.6. Status do Nível de Serviço por Cliente;
  - 4.6.13.7. Resumo do Nível de Serviço por Cliente.

## **5. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MONITORAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **5.1. Descrição resumida do serviço**

- 5.1.1. Este serviço deverá efetuar o monitoramento remoto e pró-ativo do desempenho dos ativos de rede LAN e WAN, servidores Linux, Windows e AIX e demais dispositivos IP gerenciados através da medição e verificação periódica do nível de performance do dispositivo conforme níveis estabelecidos previamente.
- 5.1.2. Deve identificar tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus serviços de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e 'sizing' da infraestrutura.
- 5.1.3. Os relatórios também podem ser utilizados para auditoria interna ou externa e verificação se os provedores de serviço ou concessionárias estão cumprindo os ANS's contratados.

### **5.2. Escopo do serviço**

- 5.2.1. Deve implementar os indicadores de desempenho acordados com a CONTRATANTE para os ativos de rede LAN e WAN, servidores e demais dispositivos IP previstos no escopo.
- 5.2.2. Deve monitorar 24x7 da performance dos ativos de rede LAN e WAN, servidores e demais dispositivos IP gerenciados através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds).
- 5.2.3. Deve detectar de forma pró-ativa de eventos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, antes que os ANS's sejam violados ou percebidos pelos usuários.
- 5.2.4. Deve enviar notificação à CONTRATADA, via e-mail ou SMS, quando os ativos de rede estiverem abaixo dos níveis de performance previamente definidos.
- 5.2.5. Registro e abertura de incidente no sistema de Service Desk para identificar a causa raiz e tomar as medidas de apoio para resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos definidos em conjunto com a CONTRATANTE, quando o nível de performance estiver impactado.
- 5.2.6. Deve enviar um SMS para uma lista de indicados pelo CONTRATANTE sempre que houverem ocorrências de abertura, atualização e fechamento de ticket.

- 5.2.7. Deve disponibilizar acesso via WEB a uma interface para visualização de relatórios de performance, tendências e gráficos.
- 5.2.8. Revisar de forma periódica os relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com a CONTRATANTE, incluindo recomendação e medidas apropriadas.
- 5.2.9. Monitorar a carga atual da rede e servidores e fornecimento de informações para a CONTRATADA utilizar na determinação de requerimentos futuros de capacidade.
- 5.2.10. Notificar à CONTRATANTE qualquer alteração física ou lógica na rede para assegurar os níveis de performance definidos.
- 5.2.11. Para servidores Linux, Windows e AIX, monitorar pelo menos a performance e tendência das seguintes variáveis típicas, conforme a disponibilidade da MIB do fabricante:
  - 5.2.11.1. Percentual de utilização dos processadores;
  - 5.2.11.2. Média da carga dos processadores;
  - 5.2.11.3. Utilização de memória física e virtual;
  - 5.2.11.4. Taxa de leitura e escrita
  - 5.2.11.5. Taxa de erros
  - 5.2.11.6. Percentual de utilização das partições
  - 5.2.11.7. Utilização das Interfaces de rede I/O (banda e taxa de erro)
- 5.2.12. Garantir que a rede, os serviços de rede, servidores e aplicações de usuário final de produção de toda a empresa entreguem o nível de serviço estabelecido;
- 5.2.13. Capacidade de relatar Níveis de Serviço por unidade de Negócio incluindo redes, serviços de rede, servidores e aplicações do usuário final. Os níveis de serviços devem ser entregues em relatórios e notificados em tempo real. Vide seção de Relatórios.
- 5.2.14. Deve prover solução para planejamento de capacidade;
- 5.2.15. Capacidade para antecipar mudanças ou atualizações de equipamentos, infraestrutura;
- 5.2.16. Indicar, dada uma janela futura de tempo, elementos da infraestrutura que atingirão limiares pré-estabelecidos;
- 5.2.17. Alertar com pelo menos 90 dias de antecedência, caso chegue a níveis críticos de uso.
- 5.2.18. Deve ter um web server integrado e que se auto-configure desde a instalação;
- 5.2.19. Deve permitir consultar os relatórios por meio de um web browser;
- 5.2.20. Deve conter controle de acesso de usuários:
  - 5.2.20.1. Gerenciar perfis de usuário
  - 5.2.20.2. Limitar quais os dispositivos que o usuário pode acessar
  - 5.2.20.3. Limitar quais funcionalidades da aplicação que um usuário pode acessar
  - 5.2.20.4. Limitar acesso aos relatórios
  - 5.2.20.5. Consultar os relatórios já gerados
  - 5.2.20.6. Acessar as métricas em tempo real
  - 5.2.20.7. Ajuda on-line em todos os gráficos dos relatórios;
- 5.2.21. Capacidade para trabalhar de forma distribuída;
- 5.2.22. Deve permitir agendar manutenções programadas;
- 5.2.23. Deve permitir configurar o intervalo de *polling* por dispositivo;
- 5.2.24. Deve permitir configurar o *timeout* para coleta de estatísticas por elemento;
- 5.2.25. Deve permitir configurar testes de tempo de resposta ICMP, SNMP e traceroute entre dispositivos de rede;
- 5.2.26. Deve permitir configurar testes de tempo de resposta FTP, DNS, HTTP e TCP entre um dispositivo de rede e um destes serviços de rede (servidor FTP, servidor DNS, servidor web e servidor que responda a uma conexão TCP);
- 5.2.27. Deve permitir configurar número de novas tentativas de pesquisa por elemento;
- 5.2.28. Deve permitir a descoberta, coleta, apresentação e geração de relatórios de dispositivos com endereçamento IPv4 e Ipv6;
- 5.2.29. Deve prover mecanismo de descoberta de dispositivos de rede, servidores e aplicações por:
  - 5.2.29.1. Faixa de endereço IP;
  - 5.2.29.2. Importação de arquivos;
  - 5.2.29.3. Entrada manual de uma relação de endereços IP.

fyp

- 5.2.30. Deve conter a sua própria base de dados relacional, para armazenamento das métricas de desempenho coletadas;
- 5.2.31. Deve-se instalar e pré-configurar com a instalação do software;
- 5.2.32. Toda a informação histórica (redes, aplicações do usuário final, servidores e serviços de rede) deve ser armazenada nesta base de dados única de desempenho;
- 5.2.33. Deve conter os seus próprios mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho e de tempos de resposta dos serviços de rede;
- 5.2.34. Este mecanismo de coleta deve permitir, além da coleta SNMP, a importação de dados externos via importação de arquivos;
- 5.2.35. Deve ser auto-gerenciável. Não requerer intervenção de operadores para o seu gerenciamento;
- 5.2.36. Deve prover mecanismos de backup e restore da base de dados através de solução da própria solução de gerenciamento de desempenho;
- 5.2.37. O mecanismo de backup deve permitir a realização de backup completo e incremental;
- 5.2.38. Deve permitir visualizar redes, servidores, serviços de rede e aplicações do usuário final a partir de uma só interface gráfica;
- 5.2.39. Detectar degradações na infraestrutura antes que ocorram problemas e indicar graficamente esta degradação;
- 5.2.40. Capacidade de receber traps e indicar a severidade do alerta com cores;
- 5.2.41. Acessar a informação histórica clicando com o botão direito no dispositivo que apresenta o alerta;
- 5.2.42. Acessar em tempo real as estatísticas da variável que indicar a falha;
- 5.2.43. Acessar um relatório histórico da variável que indicar a falha;
- 5.2.44. Indicar a lista de falhas de um dispositivo clicando com o botão direito;
- 5.2.45. Apresentar estes alertas em forma de lista indicando:
  - 5.2.45.1. Causa da falha;
  - 5.2.45.2. Severidade;
  - 5.2.45.3. Hora do início e fim;
  - 5.2.45.4. Descrição do dispositivo;
  - 5.2.45.5. Endereço IP.
- 5.2.46. Capacidade de gerar diferentes visões da infraestrutura;
- 5.2.47. Capacidade de limitar o acesso a esta solução pelo usuário.
- 5.2.48. Conter um conjunto de perfis de usuários por tecnologia prontos para serem usados e designá-los a um grupo ou lista de grupos. Exemplo: perfis para links, roteadores, servidores, etc.
- 5.2.49. Possibilidade de criação de perfis de vitalidade on-line e designá-los a grupos de elementos ou listas de grupos.
- 5.2.50. Capacidade de enviar um e-mail, executar uma ação, enviar um trap a outra solução de gerenciamento quando for detectado algum problema de desempenho.
- 5.2.51. Capacidade de gerar os alertas comparando o comportamento atual dos dispositivos, contra o comportamento padrão, para a mesma hora do dia e mesmo dia da semana, conforme os dados históricos armazenados. Estes alertas deverão poder ser configurados com limiares acima ou abaixo do comportamento padrão, tanto em percentual quanto em valor absoluto.
- 5.2.52. Capacidade de gerar os alertas quando uma dada métrica de desempenho se mantiver acima do limiar estabelecido por um dado período de tempo configurável, dentro de uma janela de tempo maior, também configurável. Ex. Se a utilização de banda de uma conexão ultrapassar 75% durante 15 minutos na última hora, então um alerta deve ser gerado.
- 5.2.53. Capacidade de receber traps dos dispositivos indicando o tipo de problema que está ocorrendo, além de apresentá-lo graficamente e em tabelas.
- 5.2.54. Capacidade de alertar até que seja alcançada a conta de um número específico de traps.
- 5.2.55. Capacidade de limitar o acesso a esta solução pelo usuário.
- 5.2.56. Notificação automática de falhas e mudanças de configuração.
- 5.2.57. A solução deve ser capaz de:
  - 5.2.57.1. Selecionar um grupo de dispositivos e consultar uma variável do dispositivo a

fyp

- intervalos regulares de tempo e colocar em gráfico os valores.
- 5.2.57.2. Selecionar um grupo de variáveis de um dispositivo e consultar o seu valor a intervalos regulares de tempo e colocar estes valores em gráficos.
  - 5.2.58. Incluir os valores num único gráfico ou em vários gráficos.
  - 5.2.59. Obter informação histórica pelo menos 1 hora antes de iniciar a análise em tempo real.
  - 5.2.60. Gravar estes perfis de análise em tempo real para o seu uso posterior.
  - 5.2.61. Capacidade de limitar o acesso a esta solução pelo usuário.
  - 5.2.62. Medir o desempenho de dispositivos da rede via SNMP;
  - 5.2.63. Deve suportar diferentes modelos de Hardware e ser independente do fornecedor do Hardware;
  - 5.2.64. Detecção e notificação de falhas em tempo real;
  - 5.2.65. Coletar métricas de desempenho;
  - 5.2.66. As métricas devem ser armazenadas na base de dados e devem poder gerar relatórios. Vide seção RELATÓRIOS E ANÁLISE DA INFORMAÇÃO e CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE;
  - 5.2.67. Deve suportar pelo menos as seguintes tecnologias de Redes:
    - 5.2.67.1. WAN, LAN;
    - 5.2.67.2. Switches/ Routers;
    - 5.2.67.3. Dispositivos de Acesso Remoto (RAS);
    - 5.2.67.4. QoS;
    - 5.2.67.5. Wireless;
    - 5.2.67.6. VPN;
    - 5.2.67.7. SAN;
  - 5.2.68. As métricas devem ficar armazenadas na base de dados histórica, se houver degradações, indicá-las com alertas visuais e/ou notificar via trap, e-mail ou executar alguma outra ação;
  - 5.2.69. Deve permitir consultar métricas em tempo real.
  - 5.2.70. Deve gerar relatórios de análise e históricos do tempo de resposta e da disponibilidade dos serviços;
  - 5.2.71. Os gráficos de disponibilidade devem ser visualizados na visão executiva e/ou na visão de NOC.
  - 5.2.72. Deve possuir mecanismo de coleta de dados de servidores via SNMP;
  - 5.2.73. Capacidade de coletar e armazenar métricas de agentes SNMP de diferentes marcas, incluindo:
    - 5.2.73.1. HP
    - 5.2.73.2. Dell
    - 5.2.73.3. Microsoft
  - 5.2.74. Deve possuir agentes de monitoração para instalação nos servidores gerenciados, suportando no mínimo as seguintes plataformas:
    - 5.2.74.1. Windows 2000, 2003, 2008, XP e Vista;
    - 5.2.74.2. Linux SUSE;
    - 5.2.74.3. Linux Red Hat;
    - 5.2.74.4. Linux Debian;
    - 5.2.74.5. AIX
  - 5.2.75. Deve possibilitar a consulta a informações do sistema gerenciado, incluindo:
    - 5.2.75.1. Descrição;
    - 5.2.75.2. Contato;
    - 5.2.75.3. Versão do Sistema Operacional;
    - 5.2.75.4. CPU (tipo e quantidade de processadores);
    - 5.2.75.5. Quantidade de interfaces de rede;
    - 5.2.75.6. Memória física;
    - 5.2.75.7. Memória de swap;
    - 5.2.75.8. Número de usuários;
    - 5.2.75.9. Número de processos;

fyp

- 5.2.75.10. Número de arquivos abertos.
- 5.2.76. Deve possibilitar a consulta a informações do hardware, incluindo:
  - 5.2.76.1. Processadores;
  - 5.2.76.2. Teclado;
  - 5.2.76.3. Portas Seriais e Paralelas;
  - 5.2.76.4. Memória RAM;
  - 5.2.76.5. Discos.
- 5.2.77. Deve possibilitar a consulta dos softwares instalados no servidor gerenciado, incluindo:
  - 5.2.77.1. Aplicações;
  - 5.2.77.2. Service Packs;
  - 5.2.77.3. Patches.
- 5.2.78. Deve possibilitar a consulta da quantidade de eventos do sistema Windows (Event Log) para as seguintes categorias:
  - 5.2.78.1. Aplicação
  - 5.2.78.2. Segurança
  - 5.2.78.3. Sistema
- 5.2.79. Deve possibilitar consulta a informações de desempenho do sistema gerenciado, incluindo:
  - 5.2.79.1. Memória utilizada (valor absoluto e percentual);
  - 5.2.79.2. Swap utilizado (valor absoluto e percentual);
  - 5.2.79.3. Taxa de buffer I/O;
  - 5.2.79.4. Carga de CPU;
  - 5.2.79.5. Utilização de CPU em percentual, incluindo Idle, User, System e Wait;
  - 5.2.79.6. Utilização de partições de disco, em valor absoluto e percentual;
  - 5.2.79.7. Estatísticas dos discos físicos, incluindo quantidade de leituras e escritas;
  - 5.2.79.8. Tabela de processos incluindo ID do processo, memória usada, tamanho, tempo de CPU, horário de início, processo pai e número de threads;
  - 5.2.79.9. Tabela dos principais processos do sistema;
- 5.2.80. Deve possibilitar a consulta da tabela de serviços Windows, incluindo nome do serviço e status, permitindo alterar o status;
- 5.2.81. Deve possibilitar a consulta da tabela de usuários ativos;
- 5.2.82. Deve possibilitar a consulta da tabela das interfaces de rede, incluindo nome, velocidade, status, tráfego de entrada e saída e erros de entrada e saída;
- 5.2.83. Deve possibilitar a consulta de informações da tabela ARP, tanto IPv4 quanto Ipv6;
- 5.2.84. Deve possibilitar a consulta da tabela de roteamento, tanto IPv4, quanto Ipv6;
- 5.2.85. Deve apresentar estatísticas para os protocolos IP, ICMP, UDP, TCP e SNMP;
- 5.2.86. Deve apresentar tabelas de conexões TCP cliente e servidor;
- 5.2.87. Deve possibilitar a configuração dos agentes a partir de uma console web central. Esta console deverá viabilizar a configuração de:
  - 5.2.87.1. Monitoração de processos do sistema;
  - 5.2.87.2. Monitoração de grupos de processos do sistema;
  - 5.2.87.3. Monitoração de arquivos de log;
  - 5.2.87.4. Monitoração de eventos do Windows (Event Log);
- 5.2.88. Deve possibilitar a criação de templates de configuração para serem aplicados aos agentes. Os templates deverão conter as informações sobre as métricas a serem gerenciadas por cada agente.
- 5.2.89. Deverá ser possível a definição de templates por tipo de sistema operacional.
- 5.2.90. A solução deve ter a capacidade de análise das métricas de desempenho;
- 5.2.91. Proporcionar estatísticas diárias, semanais, mensais, por meio de relatórios dos diversos dispositivos da rede (Routers, Switches, etc.) e estatísticas das interfaces (Utilização, erros, etc.), Servidores e Aplicações do usuário final;
- 5.2.92. Todos os relatórios devem ser apresentados através da web no formato HTML, PDF ou ASCII.
- 5.2.93. A solução deverá disponibilizar relatórios prontos para uso (sem necessidade de

fyp

- configurar sob demanda) que inclua as características abaixo:
- 5.2.93.1. Gerar relatório por tecnologia (Exemplo: Servidores, Routers, LAN/WAN, etc.)
  - 5.2.93.2. Que o relatório seja de um grupo de dispositivos e que permita identificar problemas de maneira imediata, por exemplo, os servidores de determinada área geográfica, ou os links wan ou os routers do core, etc.
  - 5.2.94. Poder gerar relatórios das exceções ou funcionamento anormal obtidos em cada uma das interfaces e diferentes dispositivos que compõe a rede.
  - 5.2.95. Média de linhas de volume de dados do grupo de dispositivos.
  - 5.2.96. Indicar as principais fontes de problemas do grupo de dispositivos.
  - 5.2.97. Indicar em quanto tempo será alcançado o nível das principais variáveis dos dispositivos, dependendo da tecnologia analisada. Por exemplo:
    - 5.2.97.1. Para routers/switches indicar CPU, Line, Buffer Utilization, Discards, Errors.
    - 5.2.97.2. Para Servers indicar Memória, Partições, Paginação, etc.
    - 5.2.97.3. Para Lan/Wan indicar se o problema é Largura da Banda, Erros, Discards etc.
  - 5.2.98. Volume dos 10 principais elementos do grupo.
  - 5.2.99. 10 Líderes de volume, indicando se o volume é de entrada ou de saída.
  - 5.2.100. Máximos e Mínimos históricos, médias de linhas de volume de cada dispositivo.
  - 5.2.101. Indicar se os dispositivos estão abaixo ou acima das médias de linhas de volume.
  - 5.2.102. Indicar mudanças bruscas no volume.
  - 5.2.103. Designação de notas aos problemas e com estes valores identificar quando se tornar um problema sério indicando em quais dispositivos do grupo há problemas e de que tipo. Por exemplo:
    - 5.2.103.1. Para routers/switches indicar CPU, Line, Buffer Utilization, Discards, Errors.
    - 5.2.103.2. Para Servers indicar Memória, Partições, Paginação, etc.
    - 5.2.103.3. Para Lan/Wan indicar se o problema é Largura da Banda, Erros, Discards etc.
  - 5.2.104. Capacidade de acessar em maior detalhe quando um problema for detectado.
  - 5.2.105. Além disso, devem ser entregues as seguintes métricas, desde que os dispositivos possam entregá-las:
    - 5.2.105.1. Porcentagens de uso da largura da banda durante o período do relatório.
    - 5.2.105.2. Porcentagens de uso da CPU durante o período do relatório.
    - 5.2.105.3. Porcentagem de tempo de Latência dos dispositivos durante o período do relatório
    - 5.2.105.4. Porcentagem da Disponibilidade dos dispositivos
    - 5.2.105.5. Porcentagem de tempo no qual foi possível chegar ao dispositivo (Indica se foi possível acessar um dispositivo através da rede)
  - 5.2.106. Capacidade de executar o relatório por dia, por semana, por mês.
  - 5.2.107. Relatórios de Máximos e Mínimos
  - 5.2.108. Capacidade para analisar informação histórica que indique os maiores ou menores valores de variáveis específicas ou valores médios das variáveis selecionadas.
  - 5.2.109. Capacidade de selecionar pelo menos seis variáveis.
  - 5.2.110. Capacidade de relatar por períodos específicos de tempo.
  - 5.2.111. Os relatórios devem ser por grupos. Os grupos devem ser por tipo de tecnologia, Ex.: LAN/WAN, Routers, Servers, etc.
  - 5.2.112. Relatórios de Tendência;
  - 5.2.113. Capacidade para gerar relatórios do comportamento histórico de uma ou várias variáveis;
  - 5.2.114. Estes gráficos podem ser:
    - 5.2.114.1. Colunas
    - 5.2.114.2. Pizza
    - 5.2.114.3. Linhas
    - 5.2.114.4. Barras
    - 5.2.114.5. Tabular
    - 5.2.114.6. Barras como uma porcentagem total.
  - 5.2.115. O intervalo de tempo deve poder ser por hora, por dia, por semana, por mês ou por um

fyp

- intervalo de tempo específico;
- 5.2.116. A amostragem deve poder ser feita em intervalos de 5 min, 15 min, por hora, por dia, por mês, por semana ou trimestral;
  - 5.2.117. Capacidade de emular capacidade contra demanda com os dados históricos que são encontrados na base de dados;
  - 5.2.118. Capacidade de personalizar relatórios de variáveis básicas para um usuário em particular;
  - 5.2.119. A solução deverá prover uma solução de BI (Business Intelligence) totalmente integrada à base de dados possibilitando a criação de relatórios;
  - 5.2.120. Deverá haver relatórios exemplo para customização;
  - 5.2.121. A interface de criação e customização de relatórios deverá ser web, sem necessidade de instalação de módulo cliente na máquina do usuário;
  - 5.2.122. O módulo de criação e customização de relatórios deverá exibir todas as métricas armazenadas no banco de dados e, através de mecanismos arrastar-e-soltar, permitir a inclusão destas métricas nos relatórios;
  - 5.2.123. Os relatórios criados pela solução de BI deverão ser disponibilizados dentro da mesma interface web da solução de gerência de desempenho;
  - 5.2.124. Automatização para entrega de relatórios por PDF ou ascii através do correio eletrônico.
  - 5.2.125. Capacidade de publicar e consultar os relatórios gerados através de um web browser.
  - 5.2.126. Armazenar pelo menos 30 dias de relatórios gerados.

## **6. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS (INFRAESTRUTURA + APLICAÇÕES)**

### **6.1. Descrição resumida do serviço**

- 6.1.1. A solução de gerenciamento de serviços deverá utilizar informações de desempenho e disponibilidade vindas da solução de monitoração existentes no ambiente para monitorar os serviços de TI da seguinte perspectiva;
- 6.1.2. Qualidade do Serviço – indica o nível de qualidade experimentado pelos consumidores do serviço de TI, sejam eles outro serviço de TI ou usuário final.
- 6.1.3. Risco do Serviço – indica o nível de risco incorrido na entrega de qualidade de um dado serviço para suportar os objetivos de negócio. Exemplo de um aumento no risco: perda de redundância de um web-server em um farm, uma condição de falha em um cluster de bancos de dados.
- 6.1.4. O TJCE possui atualmente a ferramenta ORACLE GRID CONTROL a qual deve ser integrada à solução de gerência de serviços para que os alarmes advindos da ferramenta do TJCE possam ser tratados pela CONTRATADA. Essa integração ocorrerá sob as custas da CONTRATADA.

### **6.2. Escopo do serviço**

- 6.2.1. A solução de gerência de serviços deve permitir a geração de alarmes de serviço baseado na análise da monitoração do serviço modelado na solução. Os alarmes de serviços devem resultar da condição de um ou mais itens de configuração combinados impactar a qualidade ou nível do risco associado ao serviço. Uma política definida para aquele modelo de serviço determinará como um alarme em um item de configuração impactará outros itens de configuração e os serviços.
- 6.2.2. A solução deve notificar automaticamente por e-mail quando um alarme de serviço ou na infraestrutura for criado.
- 6.2.3. A solução deve realizar a escalação de um alarme de acordo com uma política, por exemplo, notificar a equipe técnica ou executar um comando.
- 6.2.4. A solução deve permitir configurar o relacionamento entre os serviços e itens de configuração, bem como definir que tipo de relacionamento existe entre eles com as seguintes métricas:
  - 6.2.4.1. Agregação – relacionamento unidirecional em que a propagação para o nível superior é sempre a mais crítica dos componentes que o compõe.
  - 6.2.4.2. Seletiva – relacionamento unidirecional em que são propagadas apenas as severidades crítica e down para o nível superior.
  - 6.2.4.3. Relacional – relacionamento bi-direcional entre os recursos, onde um recurso não pode funcionar sem seu parceiro, sempre que um deles estiver alarmado o outro também estará.

gyp

- 6.2.4.4. Depende de – relacionamento unidirecional em que a propagação para o nível superior dependerá de uma política, sendo que devem existir políticas pré-definidas, tais como:
  - 6.2.4.4.1. Se todos os itens tiverem impacto maior ou igual ao definido, o nível relacionado será impactado;
  - 6.2.4.4.2. Se algum dos itens tiver impacto maior ou igual ao definido, o nível relacionado será impactado;
  - 6.2.4.4.3. Se um percentual dos itens tiver impacto maior ou igual ao definido, o nível relacionado será impactado;
  - 6.2.4.4.4. Se a média de impacto de todos os itens for maior ou igual ao definido, o nível relacionado será impactado;
- 6.2.5. A solução deve permitir a configuração de políticas para o relacionamento entre os componentes;
- 6.2.6. A solução deve realizar a análise da causa raiz e identificação de impacto nos serviços;
- 6.2.7. A causa raiz deve ser identificada pelo relacionamento e políticas de propagação pelos modelos identificando como o serviço é impactado, quando um ou mais alarmes ocorrerem a identificação da causa raiz auxiliará no diagnóstico e correção do problema.
- 6.2.8. Definir o impacto de um item de configuração (IC) no serviço, pela multiplicação da severidade do item de configuração pelo peso que ele tem em relação ao serviço. Desta forma distingue-se o peso que um IC tem em relação aos serviços e conforme sua severidade.
- 6.2.9. Prover uma interface baseada em web services para que outras soluções de gerenciamento possam publicar novos serviços, itens de configuração e eventos de forma periódica.
- 6.2.10. Deve possuir uma console que suporte as funções administrativas, incluindo a modelagem de serviços, definir políticas e associá-las aos serviços, definir usuários e grupos de usuários, definir perfis de segurança;
- 6.2.11. A console deve também prover uma visão operacional dos dados, permitindo ao operador ver e responder aos alarmes que reportem condições de falhas.
- 6.2.12. Deve possuir um dashboard de serviços que mostre, baseado no perfil do usuário, os serviços e os dados relacionados, permitindo identificar rapidamente a saúde, qualidade, risco e disponibilidade dos serviços.
- 6.2.13. Deve possuir uma topologia com as informações de serviços, itens de configuração e seus relacionamentos, associando os alarmes de serviço e da infraestrutura.
- 6.2.14. Deve possuir uma interface de relatórios, que permitam a geração sob demanda ou agendada de relatórios históricos para os serviços gerenciados. Deve conter relatórios como:
  - 6.2.14.1. Sumário de Serviços – mostrar um sumário da saúde de um serviço e a lista de paradas em um período.
  - 6.2.14.2. Top 10 ICs que degradem Serviços – mostrar os 10 itens de configuração (ICs) que geraram downtime de serviços.
  - 6.2.14.3. Disponibilidade de Serviço – mostrar a disponibilidade para um dado serviço em um período.
  - 6.2.14.4. Saúde de Serviço – mostrar a saúde para um dado serviço em um período.
  - 6.2.14.5. Qualidade de Serviço - mostrar a qualidade para um dado serviço em um período.
  - 6.2.14.6. Risco do Serviço - mostrar o risco para um dado serviço em um período.
  - 6.2.14.7. Top 10 Serviços com Problemas – mostrar os 10 serviços com mais downtime.
  - 6.2.14.8. Top 10 Serviços com Alto Risco – mostrar os 10 serviços que durante mais tempo tiveram com risco.
  - 6.2.14.9. Top 10 Serviços com Baixa Qualidade – mostrar os 10 serviços que durante mais tempo tiveram baixa qualidade.
  - 6.2.14.10. Top 10 Serviços com ICs Degradados - mostrar os 10 itens de configuração com maior downtime de serviço.
- 6.2.15. A solução deve conter um repositório central para as configurações e dados de gerenciamento. Deve ser uma base de dados relacional de onde a solução obtenha as políticas de configuração e possa ler e escrever dados de gerenciamento sobre o estado dos serviços.

fyp

- 6.2.16. A solução deve permitir a correlação de eventos de forma unificada de todas as soluções monitoradas (LAN, WAN e Aplicações), baseadas em um domínio ou contexto (organização, departamento, localidade física, região, andar, etc).
- 6.2.17. A solução deve permitir o enfileiramento de forma unificada de todos os eventos gerados pelas soluções monitoradas e também permitir a subdivisão em eventos:
  - 6.2.17.1. Padrão
  - 6.2.17.2. Críticos
  - 6.2.17.3. Específicos do domínio de monitoramento
  - 6.2.17.4. Específicos da localidade
- 6.2.18. Deve permitir que a descoberta dos componentes nos modelos de serviços, bem como seus relacionamentos sejam de forma a:
  - 6.2.18.1. Incluir novos serviços conforme política definida pelo usuário;
  - 6.2.18.2. Criar automaticamente relacionamentos entre os ICs conforme política definida pelo usuário;
  - 6.2.18.3. Manter os relacionamentos preexistentes dos ICs;
- 6.2.19. Deve permitir a visualização de informações de monitoramento de serviços em dispositivos móveis compatíveis com os sistemas operacionais Google Android, Apple iOS e RIM Blackberry, de forma a prover:
  - 6.2.19.1. Métricas da qualidade dos serviços
  - 6.2.19.2. Alarmes de forma detalhada
  - 6.2.19.3. Ações relacionadas à escalas
  - 6.2.19.4. Saúde e desempenho dos serviços
  - 6.2.19.5. ICs afetados
  - 6.2.19.6. Os componentes da solução devem suportar sistema operacional composto por 64bits e máquina virtual Java.

## **7. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP**

### **7.1. Descrição resumida do serviço**

- 7.1.1. A solução precisa fornecer as seguintes métricas baseadas em NetFlow, sFlow, jFlow, IPFIX
  - 7.1.1.1. Velocidade
  - 7.1.1.2. Utilização
  - 7.1.1.3. Quantidade de Bytes
  - 7.1.1.4. Quantidade de Flows
  - 7.1.1.5. Endereços IP dos Servidores com resolução automática de DNS
  - 7.1.1.6. Pares de conversação IP com resolução automática de DNS
  - 7.1.1.7. Interface/Roteador com resolução automática de DNS
  - 7.1.1.8. Lista de Protocolos quebrados por host, link, ToS ou conversação.
  - 7.1.1.9. Utilização por padrão de bits em conformidade com o campo TCP ToS.
  - 7.1.1.10. Número de AS
  - 7.1.1.11. Endereços BGP "next hop"
  - 7.1.1.12. Endereços IPv6
- 7.1.2. Os relatórios NetFlow devem utilizar Cisco NetFlow como fonte primária de dados. O sistema deve aceitar e processar NetFlow versões 5, 7 e 9 como também Netflow ingress, egress ou multicast.

### **7.2. Escopo do serviço**

- 7.2.1. O sistema deve possuir a habilidade de criar relatórios que permitam que o usuário faça buscas de todo tráfego IP em determinado período histórico. O sistema deve suportar buscas dentro do período selecionado;
- 7.2.2. Busca por qualquer tráfego usando portas ou faixas de portas de destino configuráveis. O sistema deve mostrar uma lista de todos os clientes e servidores que atendam esse critério.
- 7.2.3. Busca por qualquer tráfego usando um número de sistema autônomo (AS) específico. O sistema deve mostrar uma lista de todo o tráfego de rede que atenda esse critério.
- 7.2.4. Busca por qualquer tráfego usando um endereço IP específico de BGP.

- 7.2.5. Busca por qualquer tráfego usando uma máscara de subrede IP específica. O sistema deve mostrar uma lista de todo o tráfego de rede que atenda esse critério.
- 7.2.6. Busca por qualquer tráfego usando um IP ToS bit específico. O sistema deve mostrar uma lista de todo o tráfego de rede que atenda esse critério.
- 7.2.7. Busca por quaisquer clientes ou servidores que estão se comunicando em uma ou mais portas TCP específicas dentro do período do relatório.
- 7.2.8. Busca por quaisquer clientes ou servidores que estão experimentando resets de TCP em uma ou mais portas específicas dentro do período do relatório.
- 7.2.9. Busca por qualquer conversação IPv4 ou IPv6 através da rede em um único relatório.
- 7.2.10. Busca por qualquer protocolo em uso por um host específico ou lista de hosts em um único relatório.
- 7.2.11. Busca por qualquer protocolo em uso em uma interface ou lista de interfaces em um único relatório.
- 7.2.12. Busca por cada host que está acessando um host ou lista de hosts específicos . A busca deve incluir a habilidade de limitar o escopo para uma interface ou lista de interfaces específicas.
- 7.2.13. A soluço deve ser capaz de automaticamente detectar comportamento an malos como um ataque de vírus ou a utiliza o de aplica es não autorizadas. A soluço deve analisar todo o tráfego NetFlow e alertar via trap SNMP qualquer atividade suspeita na rede.
- 7.2.14. A soluço deve ser capaz de prover uma página inicial com uma visão geral mostrada imediatamente após o login com as seguintes informa es:
  - 7.2.14.1. Links mais utilizados (inbound e outbound) baseado na utiliza o de cada link sendo monitorado em cada dispositivo.
  - 7.2.14.2. Protocolos mais utilizados por volume baseado na utiliza o de cada link sendo monitorado para cada dispositivo.
  - 7.2.14.3. Hosts mais utilizados por volume baseado na utiliza o de cada link sendo monitorado para cada dispositivo.
- 7.2.15. Uma página de visão geral precisa prover capacidades de navega o em níveis por click de mouse nos itens listados, para cada um dos listados acima.
- 7.2.16. A soluço precisa automaticamente popular uma lista de interfaces exportando tráfego NetFlow para qualquer de seus dispositivos coletados sem interven o do usuário ou configura o individual de interfaces de relatórios do sistema.
- 7.2.17. O sistema deve automaticamente coletar dados de dispositivos Cisco por, nome de dispositivo, nome da interface, velocidade da interface e descri o da interface.
- 7.2.18. A lista de interfaces populadas automaticamente referenciadas acima, precisa ser acessível por um menu de navega o ou outro sistema de orienta o gráfica a partir da tela principal do sistema imediatamente após o login.

## **8. DESCRI O DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS**

### **8.1. Descri o resumida do serviço**

- 8.1.1. Disponibilizar uma visão integrada dos servidores físicos e virtuais, multi-plataforma, suportando pelo menos VMWARE, IBM LPAR, Oracle/Sun Solaris Zones e Microsoft Hyper-V

### **8.2. Escopo do serviço**

- 8.2.1. Permitir o descobrimento dos componentes da plataforma de virtualiza o, a coleta de dados, opera es de administra o e recebimento de traps.
- 8.2.2. Permitir aos administradores localizar cada aspecto do host virtual e suas máquinas virtuais, informando sobre métricas de performance e disponibilidade.
- 8.2.3. Permitir a otimiza o dinâmica de recursos virtuais através de especifica o de políticas de negócios e dados sobre o performance.
- 8.2.4. Disponibilizar relatórios da performance histórico dos ambientes físicos e virtuais, permitindo a compara o de performances dos hosts físicos com as máquinas virtuais.
- 8.2.5. Permitir monitorar a performance de hosts ESX VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.5.1. Número de CPUs no host ESX;
  - 8.2.5.2. Número de VM's registradas no host ESX;
  - 8.2.5.3. Número de VM's rodando no host ESX;

44

- 8.2.5.4. Tempo total em que o host ESX está rodando (system uptime);
  - 8.2.5.5. O uso corrente de CPU por cada CPU no servidor;
  - 8.2.5.6. Métricas de CPU: Uso de CPU do host ESX;
  - 8.2.5.7. Métricas de CPU: CPU disponível e usada no host ESX;
  - 8.2.5.8. Métricas de CPU: Shares de CPU configurados;
  - 8.2.5.9. Métricas de CPU: Reservas máxima e mínima de CPU configurada;
  - 8.2.5.10. Métricas de discos: O número total de resets do bus;
  - 8.2.5.11. Métricas de discos: O número de resets/segundo do bus;
  - 8.2.5.12. Métricas de discos: O número total de comandos abortados;
  - 8.2.5.13. Métricas de discos: O número de comandos abortados por segundo;
  - 8.2.5.14. Métricas de discos: O KB de leitura e escrita/segundo;
  - 8.2.5.15. Métricas de discos: O número de leituras e escritas;
  - 8.2.5.16. Métricas de discos: O número de leituras e escritas por segundo;
  - 8.2.5.17. Métricas de memória: a memória em KB disponíveis no servidor;
  - 8.2.5.18. Métricas de memória: a memória em KB configurada no servidor;
  - 8.2.5.19. Métricas de memória: a memória livre em KB;
  - 8.2.5.20. Métricas de memória: a memória física em KB disponível;
  - 8.2.5.21. Métricas de memória: o uso de memória no servidor;
  - 8.2.5.22. Métricas de memória: a memória utilizada em KB no servidor;
  - 8.2.5.23. Métricas de memória: a quantidade de memória utilizada pelo controle de memória;
  - 8.2.5.24. Métricas de rede: o número total de pacotes transmitidos e recebidos;
  - 8.2.5.25. Métricas de rede: o número de pacotes transmitidos e recebidos por segundo baseado no intervalo de polling;
  - 8.2.5.26. Métricas de rede: o número de KB transmitidos e recebidos;
  - 8.2.5.27. Métricas de rede: o número de KB transmitidos e recebidos por segundo baseado no intervalo de polling;
- 8.2.6. Permitir monitorar a performance de Virtual Machines VMWARE incluindo as principais métricas:
- 8.2.6.1. Número de usuários conectados;
  - 8.2.6.2. O total de tempo em milissegundos que o sistema era online;
  - 8.2.6.3. VM Heartbeat;
  - 8.2.6.4. O modo operacional do SO;
  - 8.2.6.5. Número de vCPUs alocadas;
  - 8.2.6.6. Métricas de CPU: estatísticas de uso de CPU.
  - 8.2.6.7. Métricas de CPU: a média de tempo extra gasto em uso de percentual de CPU;
  - 8.2.6.8. Métricas de CPU: a média de tempo gasto em uso de percentual de CPU;
  - 8.2.6.9. Métricas de CPU: a média de tempo gasto em uso de percentual de CPU ready;
  - 8.2.6.10. Métricas de CPU: a média de tempo gasto em uso de percentual de CPU wait;
  - 8.2.6.11. Métricas de CPU: Número de shares de CPU alocados na VM;
  - 8.2.6.12. Métricas de CPU: estatísticas de CPU em MHz da VM;
  - 8.2.6.13. Métricas de CPU: estatísticas de CPU da VM;
  - 8.2.6.14. Métricas de CPU: limiares máximo e mínimo de CPU reservada em percentual;
  - 8.2.6.15. Métricas de CPU: Afinidade de CPU;
  - 8.2.6.16. Métricas de CPU: o percentual do tempo que a VM esta pronta mas não pode ser agendada para rodar na CPU física;
  - 8.2.6.17. Métricas de CPU: a alocação de CPU em performance para a VM;
  - 8.2.6.18. Métricas de discos: O número total de resets do bus;
  - 8.2.6.19. Métricas de discos: O número de resets/segundo do bus;
  - 8.2.6.20. Métricas de discos: O número total de comandos abortados;
  - 8.2.6.21. Métricas de discos: O número de comandos abortados por segundo;
  - 8.2.6.22. Métricas de discos: O KB de leitura e escrita/segundo;
  - 8.2.6.23. Métricas de discos: O número de leituras e escritas;

- 8.2.6.24. Métricas de discos: O número de leituras e escritas por segundo;
- 8.2.6.25. Métricas de discos: A quantidade de shares de disco usada no agendamento de recursos;
- 8.2.6.26. Métricas de memória: a memória em KB disponíveis na VM;
- 8.2.6.27. Métricas de memória: a memória em KB configurada na VM;
- 8.2.6.28. Métricas de memória: a memória livre em KB;
- 8.2.6.29. Métricas de memória: a memória usada em KB;
- 8.2.6.30. Métricas de memória: o uso de memória na VM;
- 8.2.6.31. Métricas de memória: a memória utilizada em KB no servidor;
- 8.2.6.32. Métricas de memória: a quantidade de memória que é ultrapassada em KB;
- 8.2.6.33. Métricas de memória: a quantidade de memória que é distribuída em KB (shared memory);
- 8.2.6.34. Métricas de memória: a quantidade de memória que é correntemente trocada em KB;
- 8.2.6.35. Métricas de memória: a shared memory configurada e dedicada a uma VM para contenção de recursos;
- 8.2.6.36. Métricas de memória: o limiar mínima e máxima de reserva de memória configurada em KB;
- 8.2.6.37. Métricas de memória: a quantidade de memória usada pelo controle de memória (memory balloon);
- 8.2.6.38. Métricas de memória: a quantidade de memória que pode ser usada pelo controle de memória (memory balloon target);
- 8.2.6.39. Métricas de memória: o status de shares de memória designados a VM;
- 8.2.6.40. Métricas de memória: Atual limite inferior e superior em uso de memória do VM, em MB;
- 8.2.6.41. Métricas de memória: o tamanho de memória da VPM em MB;
- 8.2.6.42. Métricas de rede: o número total de pacotes transmitidos e recebidos;
- 8.2.6.43. Métricas de rede: o número de pacotes transmitidos e recebidos por segundo baseado no intervalo de polling;
- 8.2.6.44. Métricas de rede: o número de KB transmitidos e recebidos;
- 8.2.6.45. Métricas de rede: o número de KB transmitidos e recebidos por segundo baseado no intervalo de polling;
- 8.2.7. Permitir monitorar a performance de Cluster VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.7.1. alocação de CPU;
  - 8.2.7.2. alocação de Memória;
  - 8.2.7.3. a quantidade de recursos de CPU disponível em MHz;
  - 8.2.7.4. a quantidade de recursos de Memória disponível em KB;
  - 8.2.7.5. Número de falhas toleradas
- 8.2.8. Permitir monitorar a performance de Datastores VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.8.1. Espaço livre em percentual e KB;
  - 8.2.8.2. Espaço utilizado em percentual e KB;
  - 8.2.8.3. Espaço total em KB.
- 8.2.9. Permitir monitorar a performance de recursos do VC VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.9.1. a quantidade de recursos de CPU disponíveis para executar as VMs em MHz;
  - 8.2.9.2. a quantidade de recursos de Memória disponíveis para executar as VMs em KB;
  - 8.2.9.3. a quantidade de recursos de CPU por todos os servidores ESX em MHz;
  - 8.2.9.4. a quantidade de recursos de Memória por todos os servidores ESX em KB;
- 8.2.10. Permitir monitorar a performance de Resource Pool VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.10.1. Uso de memória;
  - 8.2.10.2. MHz totais de CPU;
  - 8.2.10.3. máximos e mínimos de CPU;

fyp

- 8.2.10.4. Shares de CPU;
- 8.2.10.5. a CPU reservada para todos os filhos do Resource Pool;
- 8.2.10.6. a CPU reservada usada para executar as VMs no resource pool ou em qualquer filho do resource pool;
- 8.2.10.7. a CPU não reservada para o resource pool;
- 8.2.10.8. a CPU não reservada para um filho do resource pool;
- 8.2.10.9. MB totais de memória;
- 8.2.10.10. máximos e mínimos de Memória;
- 8.2.10.11. Shares de memória.
- 8.2.10.12. a memória reservada para todos os filhos do Resource Pool;
- 8.2.10.13. a memória reservada usada para executar as VMs no resource pool ou em qualquer filho do resource pool;
- 8.2.10.14. a memória não reservada para o resource pool;
- 8.2.10.15. a memória não reservada para um filho do resource pool;
- 8.2.11. Permitir monitorar a performance de VC Server VMWARE incluindo as principais métricas:
  - 8.2.11.1. Uso da CPU de todos os hosts no vCenter Server;
  - 8.2.11.2. Uso da Memória de todos os hosts no vCenter Server;
- 8.2.12. Permitir monitorar a performance de servidores Hyper-V incluindo as principais métricas:
  - 8.2.12.1. utilização de CPU do servidor;
  - 8.2.12.2. utilização de Memória do servidor;
  - 8.2.12.3. utilização de CPU das VMs;
  - 8.2.12.4. utilização de Memória das VMs;

## **9. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES**

### **9.1. Descrição resumida do serviço**

9.1.1. Este serviço deverá efetuar análise e tratamento de incidentes e problemas em cima de aplicações WEB, desenvolvidas sobre as plataformas JAVA ou .NET, para analisar problemas relacionados a desempenho das aplicações.

### **9.2. Escopo do serviço**

9.2.1. Deve implementar os indicadores de performance acordados com a CONTRATANTE para as aplicações;

9.2.2. Deve monitorar o desempenho das aplicações e verificar eventuais desvios do padrão normal, podendo estes serem no código, nas instruções de acesso ao banco de dados ou, ainda, em não sendo em um destes, deve informar o componente da rede onde o problema está sendo causado.

9.2.3. Deve trabalhar em conjunto com a equipe de desenvolvimento da aplicação para informar os aspectos relacionados a desempenho que podem ser melhorados.

9.2.4. A contratada deve disponibilizar permanentemente em regime de 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), para esse serviço, equipe profissional com qualificação em engenharia de software, nas plataformas JAVA e .NET, para facilitar o entendimento e comunicação dos problemas e monitorar o funcionamento das aplicações.

9.2.5. Na verificação da ocorrência de um problema na aplicação, de proativa ou informado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve analisar a fundo o problema em busca das causas, elaborar relatório explicando o problema, suas evidências e sua solução possível ou recomendável para que a CONTRATANTE possa tomar as medidas cabíveis de resolução.

### **9.3. Requisitos da solução**

9.3.1. Possuir total compatibilidade com a especificação Java 2 SDK, Standard Edition 1.3.1 e superiores.

9.3.2. A solução deve ser capaz de monitorar aplicações desenvolvidas na plataforma J2EE e possuir total compatibilidade com a especificação Java 2 SDK, Standard Edition 1.3.1 e superiores.

9.3.3. A solução deve ser compatível com todas as diferentes implementações da JVM (Sun, JRockit e outras).

*fyf*

9.3.4. Deve ser independente do container e contemplar, pelo menos, todos os abaixo descritos:

- 9.3.4.1. Sun Glassfish
- 9.3.4.2. Oracle Application Server 9 e superiores
- 9.3.4.3. Tomcat
- 9.3.4.4. JBoss 4.0 e superiores
- 9.3.4.5. WebLogic
- 9.3.4.6. WebSphere

9.3.5. A solução não deve se utilizar da interface de monitoração JVMPi dado seu excessivo consumo de recursos de CPU e seus efeitos sobre a performance das JVMs e também pelo fato de que tal interface está descontinuada a partir da versão JavaSE – 1.5.

9.3.6. A solução deve monitorar as aplicações com base na instrumentação no nível da JVM e para tanto deverá utilizar a tecnologia “Bytecode Instrumentation” para monitoração das classes e métodos das aplicações sejam estes apresentados na forma dos componentes-padrão da arquitetura J2EE (JSP, Servlets, EJB, JNDI, XML, JDBC) sejam estes componentes apresentados na forma de classes de negócio especializadas (POJO – Plain Old Java Objects).

9.3.7. Monitorar, de forma automática (plug-and-play), todos os componentes-padrão da arquitetura J2EE sem a necessidade de qualquer customização adicional.

9.3.8. Não serão admitidas modificações ou alterações dos códigos fonte das aplicações monitoradas.

9.3.9. Permitir a configuração de limites (thresholds) para qualquer dos itens e também para agrupamentos de itens monitorados.

9.3.10. Aos limites descritos no item anterior deve ser possível associar as seguintes ações (em conjunto e também de forma isolada):

- 9.3.10.1. notificação automática via SMS;
- 9.3.10.2. alerta na tela dos usuários da solução;
- 9.3.10.3. notificação via e-mail;

9.3.11. Execução de um comando que automatize procedimentos tais como iniciar traces de transações, emitir relatórios, executar comandos específicos, etc.

9.3.12. Deve ser possível a configuração de janelas de manutenção, que é a definição de datas e horários quando os itens estarão propositalmente indisponíveis, situações nas quais a solução não deverá gerar alertas.

9.3.13. Fornecer logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas da solução.

9.3.14. A monitoração deve ser iniciada de forma automática juntamente com a inicialização do servidor de aplicações.

9.3.15. Possuir capacidade de integração com outras solução de monitoração e gerenciamento de TI enviando as informações através de comunicação TCP/IP com mensagem de layout parametrizável.

9.3.16. Fornecer recurso para a exportação das informações coletadas pela solução para os formatos tradicionais de intercâmbio de arquivos entre aplicações, tais como CSV e XML.

9.3.17. Fornecer acesso aos recursos da solução via interface web (compatibilidade com versões de browsers, no mínimo: Internet Explorer 9 e/ou Firefox 13.0).

9.3.18. Gerar relatórios e disponibilizar gráficos via interface WEB (análises em tempo de execução) a qualquer momento e também a partir de base histórica;

9.3.19. Controlar o acesso através de perfis de usuário.

9.3.20. No caso de utilização de banco de dados, as licenças necessárias serão de responsabilidade da CONTRATADA.

9.3.21. O processamento de dados para consolidação da base, assim como para geração de relatórios e consultas, não deverá ocorrer nos servidores monitorados e sim em um servidor de gerenciamento específico para esse fim.

9.3.22. O servidor de gerenciamento deverá ser compatível com os sistemas operacionais de código aberto (Linux), Unix, AIX, HP-UX, e Windows.

9.3.23. Prover suporte a JMX (Java Management Extensions) e mBeans, conforme especificação JSR 003 e extensões já definidas.

9.3.24. A solução deverá apresentar acréscimo de consumo de até 5% sobre o processo Java monitorado, com a coleta de, no mínimo, os seguintes indicadores:

- 9.3.24.1. Consumo de memória da JVM
- 9.3.24.2. Consumo de CPU do servidor
- 9.3.24.3. Consumo de CPU do processo Java
- 9.3.24.4. Tempo médio individualizado de execução dos componentes-padrão da arquitetura J2EE (Servlets, JSP, JSF, EJB, Métodos das Classes Java, JDBC e Queries, JTA, JMS, JNDI, etc.)
- 9.3.24.5. Número de acessos concorrentes
- 9.3.24.6. Erros por intervalo
- 9.3.24.7. Respostas por intervalo
- 9.3.25. Admite-se uma margem de tolerância de até 50% (cinquenta por cento) sobre o consumo de recursos indicado no item anterior (total máximo admitido de 7,5%).
- 9.3.26. O universo da monitoração deverá considerar 100% (cem por cento) das transações executadas no ambiente monitorado (produção, desenvolvimento, testes e homologação)
- 9.3.27. Não serão admitidas soluções cuja monitoração de performance e disponibilidade das aplicações seja baseada em transações sintéticas (robô).
- 9.3.28. A solução deve ser capaz de capturar erros e exceções em qualquer ponto da aplicação, em tempo real, e fornecer dados, também em tempo real, que permitam aos administradores identificar o tipo de erro e o ponto exato da transação onde o mesmo ocorreu.
- 9.3.29. Possibilitar a pesquisa de erros em bases históricas sem a necessidade de leitura de arquivos de “log” externos à solução.
- 9.3.30. As informações de performance (tempo de resposta, erros, número de execuções) deverão ser apresentadas em intervalos de, no máximo, 1 minuto.
- 9.3.31. Prover acesso a seus recursos através de sistema seguro de autenticação e autorização, através de LDAP.
- 9.3.32. Apresentar relacionamentos entre componentes da aplicação e recursos do ambiente, sem requerer alterações no código fonte da aplicação.
- 9.3.33. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo.
- 9.3.34. Monitorar o tempo de resposta das transações apresentando os tempos parciais por classes e métodos.
- 9.3.35. Apresentar visibilidade fim-a-fim, isto é, investigar os diversos estágios das aplicações sem a necessidade de instalação de agentes adicionais que não componham o produto ofertado.
- 9.3.36. Monitorar a interação entre a aplicação e softwares de mensageria, quanto à disponibilidade e tempos de resposta dos serviços.
- 9.3.37. Monitorar serviços de acesso a banco de dados utilizados pelas aplicações, quanto ao teor das cláusulas SQL encaminhadas ao banco de dados, seu processamento e disponibilidade.
- 9.3.38. Monitorar o tempo total gasto para processamento do conjunto de dados obtidos por uma query junto ao banco de dados (result set) antes que a conexão JDBC seja fechada. Esta informação é fundamental para avaliação de eventuais estouros de memória causadas por grandes volumes de dados.
- 9.3.39. Identificar potenciais deficiências na utilização de memória.
- 9.3.40. Monitorar volume de objetos instanciados em memória tanto objetos do tipo “collections” quanto os do tipo “não collections” e também os objetos utilizados pela aplicação para conexões a bancos de dados.
- 9.3.41. Monitorar o comportamento da utilização de memória pelo servidor de aplicação J2EE, bem como o processo de gerenciamento de memória denominado Garbage Collection.
- 9.3.42. Deve ser capaz de armazenar 100% (cem por cento) dos dados coletados, em base histórica pelo período de 1 (um) ano.
- 9.3.43. Possibilitar a extração de informações, através de relatórios, personalizados e de forma interativa, sem necessidade do uso de outros produtos para esta atividade.
- 9.3.44. Permitir que as telas da solução sejam facilmente personalizáveis para apresentação de dados, de acordo com a necessidade de cada perfil de usuário.
- 9.3.45. Monitorar em tempo de execução e detectar mudanças ocorridas na aplicação (arquivos .class, .java, .jar, .ear, .xml, .properties, etc.) e correlacioná-las com a performance da aplicação;
- 9.3.46. Deverá prover funcionalidade de comparação diferencial entre versões de arquivos da

fyp

aplicação, baseados em formato texto, cuja alteração tenha sido detectada pela solução.

9.3.47. Deve identificar qual tipo de alteração foi implementada bem como o ponto onde a mesma ocorreu.

## **10. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO DOS ATENDIMENTOS**

### **10.1. Escopo do serviço**

10.1.1. Todos os atendimentos devem ser registrados na ferramenta de service-desk da CONTRATANTE.

10.1.2. A CONTRATADA também deve registrar os atendimentos em sua própria ferramenta de service-desk, de forma a facilitar a extração de relatórios de acompanhamento dos serviços contratados.

10.1.3. A CONTRATADA deverá integrar a sua ferramenta de service-desk com a da CONTRATANTE de forma a realizar os registros em apenas uma console.

10.1.4. A CONTRATADA deve disponibilizar interface WEB que extraia dados em tempo real e de forma automática sobre todos os tickets abertos e fechados em determinado período.

10.1.5. A interface deve extrair informações diretamente da ferramenta de service-desk da CONTRATADA e disponibilizar tais informações em forma de gráficos de pizza e de barras, contendo as estatísticas dos atendimentos.

10.1.6. Essa interface ficará disponível permanentemente em telões da CONTRATANTE.

10.1.7. Deve ser compatível também com dispositivos móveis que executem sistema operacional Apple IOS 5.0 ou superior e Android 3.0 ou superior.

## **11. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES**

### **11.1. Escopo do serviço**

11.1.1. A CONTRATADA precisa prover uma solução para monitoração passiva de aplicações baseadas em múltiplos IP's através da rede.

11.1.2. Não serão aceitas soluções baseadas em testes ativos ou probes no lado cliente como método primário de análise.

11.1.3. A solução precisa rastrear todas as comunicações baseadas em TCP entre os usuários e múltiplos servidores de aplicações para determinar o tempo de resposta geral que os usuários estão experimentando quando acessam essas aplicações.

11.1.4. A solução precisa ser interoperável com soluções de aceleração e otimização de aplicações como Cisco WAAS e ACE. A solução precisa ser capaz de interagir com esses produtos para fornecer relatórios de tempo de resposta precisos.

11.1.5. A solução precisa graficamente apontar os componentes primários de uma comunicação TCP entre os usuários e aplicações ao longo do tempo. Os componentes primários precisam incluir:

11.1.5.1. Uma medida de round trip para cada usuário, ou grupo de usuários, conforme definido pelo sistema.

11.1.6. O sistema deve permitir que o administrador da solução defina múltiplos usuários e grupos de usuários que individualmente representem pontos únicos de origem do acesso a aplicação. Esta métrica precisa ser uma medida do tempo total entre o envio e recepção dos dados de um cliente e os servidores de aplicação relacionados.

11.1.7. A medida do tempo de resposta da requisição TCP como o tempo gasto pelo servidor para enviar a primeira resposta a requisição do usuário.

11.1.8. Uma medida média do tempo total de requisições TCP realizadas como a tempo gasto pelo servidor para enviar todos os pacotes que são partes de uma única requisição;

11.1.9. O sistema precisa fornecer uma visão comparativa dos componentes primários na forma de um gráfico de pilha ou outro método similar de apresentação mostrando todos os componentes com as medidas relativas dentro de uma mesma unidade gráfica.

11.1.10. Cada uma dessas métricas precisa ser individualmente mostrada em um gráfico próprio fornecendo em detalhes métricas refinadas com máximos, mínimos, medianas e percentuais dentro de um período.

11.1.11. O sistema precisa fornecer uma visão gráfica dos desvios de comportamento para cada métrica primária. Esses dados precisam estar disponíveis para cada aplicação definida e cada endpoint definido ou qualquer combinação de desktop e aplicações sobre um período

selecionado pelo usuário de até 12 meses.

11.1.12. A solução precisa fornecer continuamente dados de baseline para geração de relatórios e resolução de problemas. Os baselines precisam ser derivados de medidas reais de acesso das aplicações pelo usuário conforme elas se comunicarão com os servidores de aplicação.

11.1.13. O baseline precisa continuamente se autoajustar ao longo do tempo em relação em nível de performance visto pelos usuários da aplicação.

11.1.14. O sistema precisa fornecer um baseline automático e inteligente baseado em desvio de resposta do sistema que notificará a equipe de TI quando métricas específicas de tempo desviarem do tempo de resposta normal.

11.1.15. O sistema deverá fornecer mecanismos para definição de configuração de limites para violação de tempo de resposta que gerarão alertas quando forem ultrapassados. O sistema precisa suportar a capacidade de definir múltiplos limites relacionados a métricas do servidor, aplicação e rede.

## **12. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS**

### **12.1. Escopo do serviço**

12.1.1. Oferecer uma monitoração sem agentes baseada na captura e decodificação de pacotes de rede, não intrusiva.

12.1.2. A monitoração deve ser executada sem gerar pacotes de rede, sem coletar MIB's SNMP, sem inserir dados nas transações dos usuários, sem a instrumentação do código e sem a utilização de agentes nos servidores monitorados, estações de usuários.

12.1.3. Possuir rotina de Exportação e Importação das configurações dos coletores.

12.1.4. Oferecer funcionalidade para replicar as configurações feitas em um coletor para os demais coletores existentes no ambiente, reduzindo assim o esforço de gerenciamento da solução.

12.1.5. Permitir o cadastramento e configuração de chaves privadas para monitoração do tráfego HTTPS.

12.1.6. Permitir a completa e total proteção às informações de identificação dos usuários (ex.: usuário/senha), através do cadastramento e armazenamento de parâmetros http/https que são sensíveis à segurança.

12.1.7. Possuir funcionalidade de gravação das transações cuja estrutura HTTP(assinatura) possa ser capturada e promovida aos status de transação monitorada pela solução.

12.1.8. A gravação e o armazenamento da estrutura de uma nova transação não devem requerer nenhum tipo de programação ou configuração avançada, devendo estar disponível na interface gráfica.

12.1.9. Monitorar todas as transações reais que trafegam na rede e que estão configuradas para serem monitoradas pela solução.

12.1.10. Verificar se uma transação ou requisição HTTP ou HTTPS foi atendida do ponto de vista do usuário final, dentro dos parâmetros configurados.

12.1.11. Permitir a definição, para cada transação cadastrada, dos componentes desta transação (.gif, .jpeg, .css, etc), da sua obrigatoriedade na resposta para caracterização de sucesso na transação.

12.1.12. Permitir a definição, para cada transação cadastrada, de limites (thresholds) pelos quais os defeitos serão caracterizados.

12.1.13. Permitir a definição, para cada transação cadastrada, dos tipos de erros de execução possíveis. Ex.: HTTP 203 - Erro de Comunicação, HTTP 401 - Acesso não autorizado, etc.

12.1.14. Permitir a definição, para cada transação cadastrada, dos níveis de serviço acordados para a mesma.

12.1.15. Monitorar 100% das transações HTTP e HTTPS reais dos usuários, não sendo permitida monitoração baseada em amostragem.

12.1.16. Fornecer as seguintes informações para cada transação monitorada:

12.1.16.1. Data e Hora

12.1.16.2. Endereço IP da aplicação cliente (ex. Navegador)

12.1.16.3. Endereço IP e porta do servidor web (HTTP Server)

12.1.16.4. Endereço IP do servidor de aplicação

12.1.16.5. ID da Máquina virtual Java (JVM) do servidor de aplicação

- 12.1.16.6. Nome do Request Handler (ex. ActionServlet) da transação
- 12.1.16.7. Tempo de resposta da transação (Requisição/Resposta HTTP)
- 12.1.16.8. Tipo de defeito detectado
- 12.1.16.9. Condição de defeito (threshold)
- 12.1.16.10. Valor real observado
- 12.1.16.11. Tamanho (kB)
- 12.1.16.12. Throughput (kB/s)
- 12.1.16.13. Parâmetros HTTP
- 12.1.17. Capacidade de mostrar como a taxa de sucesso de uma transação, o tempo médio, e a contagem de transações mudaram durante um período de tempo específico, como por exemplo, hoje em comparação com ontem.
- 12.1.18. Análise da performance das aplicações por grupo de usuários finais.
- 12.1.19. Monitoração baseada em incidentes na experiência do usuário permitindo a priorização pela criticidade da transação, dos usuários e impacto ao negócio.
- 12.1.20. Forte integração com a análise de causa raiz, permitindo conectar imediatamente um problema na experiência do usuário com o componente da aplicação que está causando a degradação, como por exemplo comando SQL, chamada WebServices.
- 12.1.21. Permitir a análise de problemas através do conceito de pareto onde 20% das transações resultam em 80% dos problemas, através do desenvolvimento de relatórios ou dashboards.
- 12.1.22. Permitir a definição de acordos de níveis de serviço onde um processo de negócio tenha percentuais associados para a quantidade de transações que completaram com sucesso e a quantidade de transações que completaram dentro de um tempo estabelecido.

### **13. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS DE GESTÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

#### **13.1. Descrição resumida do serviço**

13.1.1. Este serviço deverá efetuar a gestão de níveis de serviço do contrato, coletando, medindo, monitorando e reportando os indicadores de níveis de serviços contratados. Para tanto, deverá fazer uso também de uma solução de Gestão de Nível de Serviço (GNS) para apoiar no trabalho.

13.1.2. O TJCE poderá utilizar esse serviço de GNS para outros contratos e indicadores existentes, de forma a utilizar a facilidade da solução de GNS para outros contratos na organização. Neste caso, a variável utilizada para remuneração será a quantidade de métricas adicionais solicitadas. Convém explicitar que uma métrica será definida como um indicador associado a um acordo de nível de serviço/contrato (ANS). O TJCE disponibilizará os dados em repositório a ser negociado para servirem com base para a mensuração dos dados de indicadores. Esses dados serão disponibilizados via arquivo texto ou planilhas estruturadas com os campos seguindo padrões pré-definidos.

#### **13.2. Escopo do serviço**

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

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

13.2.3. Os ANS's devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.

13.2.4. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

13.2.5. Apresentar e gerenciar melhorias dos serviços oferecidos dentro do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS).

13.2.6. Durante a Etapa 01 – Implantação do NOC, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão o formato e os tipos de informações, referentes ao Relatório Gerencial.

13.2.7. A Contratada deverá emitir, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial padronizado (Relatório de Níveis de Serviços), definido com a CONTRATANTE.

13.2.8. Disponibilizar relatórios gerenciais regulares dos serviços prestados contendo as seguintes avaliações:

- 13.2.8.1. análises gerenciais dos serviços contratados;

44

- 13.2.8.2. alcance dos SLAs definidos no contrato;
  - 13.2.8.3. desempenho de atendimento dos incidentes por categoria;
  - 13.2.8.4. quantidade de incidentes;
  - 13.2.8.5. incidentes dentro e fora do prazo;
  - 13.2.8.6. indicador por tipo de incidente;
  - 13.2.8.7. taxa de resolução remota x local;
  - 13.2.8.8. disponibilidade dos dispositivos no período;
  - 13.2.8.9. ações corretivas;
  - 13.2.8.10. ações preventivas;
  - 13.2.8.11. ações de melhorias;
  - 13.2.8.12. atividades em andamento (status do plano de ação, se houver);
  - 13.2.8.13. atividades concluídas;
- 13.2.9. Efetuar reunião presencial com o TJCE em intervalo semanal no mínimo.
- 13.2.10. Deve fazer a gestão de nível de serviço de todas as métricas do contrato, além das demais solicitadas pelo TJCE.
- 13.2.11. Deve elaborar processos, acordos de nível operacional e acordos de níveis de serviço para a formalização da prestação de serviços entre contratada e contratante.
- 13.2.12. Deve monitorar os indicadores para avaliar desvios e tendências do comportamento desejável.
- 13.2.13. Deve avaliar a produtividade da equipe, sugerindo sempre que possível planos de ação para a melhoria dos serviços prestados.
- 13.2.14. Deve sugerir planos de ação de melhoria para os componentes gerenciados que estiverem apresentando tendências de desvio do comportamento desejável.
- 13.2.15. Deve apresentar, via WEB permanentemente os indicadores de ANS disponíveis no contrato e os demais contratados diretamente pelo TJCE.

### 13.3. Requisitos da solução:

- 13.3.1. Deverá possuir um catálogo de serviços para permitir disponibilizar os indicadores associados a cada um desses serviços.
- 13.3.2. Deverá oferecer suporte ao gerenciamento visual dos acordos de nível de serviço.
- 13.3.3. Deve ter a capacidade de definir e calcular os principais indicadores de desempenho a partir de uma perspectiva de negócio.
- 13.3.4. Deve permitir a inserção de janelas de manutenção para desconsiderar os dados obtidos naquele intervalo de tempo.
- 13.3.5. Deve possuir configurar uma versão para ser impressa do SLA configurado, bem como de relatórios a serem extraídos.
- 13.3.6. Deve permitir calcular penalidades financeiras a serem aplicadas à contratada ou a outros contratados do TJCE.
- 13.3.7. Deve ser totalmente acessível e configurável via WEB.
- 13.3.8. Deve possuir um painel integrado, de onde seja possível monitorar em tempo real os serviços e o desempenho naquele momento do SLA.
- 13.3.9. O acesso à interface da solução deve oferecer suporte a integração com base de dados LDAP para login de usuário e autenticação.
- 13.3.10. Deve ser integrada com a solução de gerência de redes utilizadas para obter os dados de gerenciamento dos dispositivos, comparar com as metas dos indicadores e disponibilizar na solução.

### 13.4. Tabela de Acordo de Níveis Mínimos de Serviços

ETAPA	DESCRIÇÃO	DEFINIÇÃO	CÁLCULO	AFERIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	GLOSA	META
SERVIÇOS CONTINUADOS	DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO COM INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO	É o tempo em que a solução de monitoramento deverá estar operacional com todas as ferramentas disponíveis, inclusive link de dados, interface	$\frac{\sum \text{Minutos Disponíveis}}{\sum \text{Minutos Contratados}} \times 100$	Verificado através dos tickets de indisponibilidade da solução de gerenciamento registrados na solução de service desk e disponibilizados	NA	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 99%	99%

*fyf*

	WEB, DASHBOARD e central 0800		na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço"			
MONITORAMENTO DE FALHAS	É o tempo para registro e abertura de incidente no Service Desk da CONTRATANTE / CONTRATADA e identificar a causa raiz, tomando as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE e potencial de impacto na disponibilidade do serviço.	$\sum$ Chamados Registrados dentro do tempo acordado ----- $\times 100$ $\sum$ Chamados Registrados	Verificado através dos tickets registrados na solução de service desk para cada uma das disciplinas de monitoramento requeridas e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".	90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 90%	90%
MONITORAMENTO DE DESEMPENHO				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
MONITORAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		
MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
RELATÓRIO DE GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES WEB JAVA/.NET	É o tempo para análise do problema na aplicação e emissão de relatório completo contendo o problema, as causas, suas consequências, evidências e soluções possíveis, incluindo alterações no código da aplicação ou em consultas de banco de dados.	$\sum$ Relatórios entregues dentro do prazo estabelecido ----- $\times 100$ $\sum$ Relatórios emitidos.	Verificado através dos tickets de problemas de desempenho em aplicações registradas na solução de service desk e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".	90% dos relatórios entregues completos em até 3 (três) dias úteis.	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo da meta.	90%
MODELAGEM DE DISPOSITIVOS E APLICAÇÕES NA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO	É o tempo para modelar na solução de gerenciamento um novo dispositivo/aplicação/serviço e começar a monitorá-lo	$\sum$ Modelagens realizadas dentro do prazo ----- $\times 100$ $\sum$ Modelagens solicitadas.	Verificado através dos tickets de modelagem registrados na solução de service desk e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".	90% das modelagens realizadas em até 2 (dois) dias úteis.	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo da meta.	90%

## 14. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 14.1. Justificativa para o NÃO Parcelamento do Objeto

14.1.1. O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TJCE, visto que não há no mercado, empresa que forneça somente parte dos itens. Temos também que, para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

### 14.2. Do Local

14.2.1. TJCE: na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéba CEP: 60822-325, Fortaleza-CE, na Secretaria de Tecnológica da Informação – SETIN

### 14.3. Forma de Prestação dos Serviços

14.3.1. Todo a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência;

14.3.2. A Contratada deverá implementar rigorosa gerência de projeto, com observância às regras a seguir além de adotar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos – MGP da SETIN;

14.3.3. Para a inicialização do projeto, a empresa Contratada deverá executar:

14.3.3.1. Abertura do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Termo de Abertura do Projeto;

14.3.3.2. Apresentação do escopo do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Declaração de Escopo do Projeto;

14.3.3.3. Pré-planejamento do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Plano de Gerenciamento do Projeto;

14.3.3.4. A Contratada deverá apresentar Cronograma de Execução, constando atividades, subatividades e marcos, contemplando todas as ações previstas para a execução dos serviços, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de ponto de controle, dentre qualquer outro evento que se julgar relevante e necessário;

14.3.3.5. Em até 10 (dez) dias consecutivos após a assinatura do contrato, a contratada deverá agendar reunião (“kick-off meeting”) junto aos responsáveis técnicos da Contratante, objetivando dar início ao acompanhamento da execução do Contrato;

14.3.3.6. Na reunião de “kick-off”, a Contratada deverá apresentar sua equipe de trabalho, composta, no mínimo, por 01 (um) Gerente de Projeto e Equipe de Técnicos Especialistas;

14.3.3.7. Para apoio ao Gerente de Projeto, deverão ser alocados todos os técnicos necessários para a execução dos serviços;

14.3.3.8. Caberá ao Gerente de Projeto coordenar e orientar todo o processo de planejamento e execução dos serviços do Contrato, respeitando os prazos estabelecidos, atestando a qualidade dos serviços executados;

14.3.3.9. Deverá ser elaborada e apresentada Lista de Contatos do Projeto;

14.3.3.10. Definição das regras para execução do serviço;

14.3.3.11. Definição das responsabilidades de cada um dos envolvidos;

14.3.4. A contar da 1ª reunião do projeto, deverão ser executadas reuniões de controle do projeto (“Status do Projeto”) entre as equipes técnicas envolvidas, onde o Gerente de Projeto posicionará os responsáveis do CONTRATANTE sobre o andamento do projeto e apresentando os documentos pertinentes;

14.3.5. As reuniões de status poderão ser realizadas semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

14.3.6. O Gerente será responsável pela elaboração e entrega de relatórios de progresso e ou situação do projeto (“Relatório de Acompanhamento”), onde deverão ser descritas as atividades pertinentes ao período, além de destacar as pendências e solicitações de mudança do projeto, dentre outros tópicos;

14.3.7. Os relatórios de progresso e ou situação do projeto deverão ser fornecidos por período, semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

14.3.8. Todas as reuniões do projeto deverão ser registradas em “Ata”, a qual será de inteira responsabilidade do Gerente;

14.3.9. As atas deverão ser entregues em no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a realização da reunião para verificação e revisão por parte do TJCE, para posterior emissão de aceite por ambas as partes;

14.3.10. Após a apresentação e aprovação dos documentos relacionados ao plano de projeto, a equipe do projeto dará início às demais Fases do cronograma;

14.3.11. Produtos da fase para entrega ao TJCE:

14.3.11.1. Documentação inicial do projeto, incluindo termo de abertura, declaração de escopo, plano de gerenciamento, cronograma de trabalho, matriz de responsabilidade e lista de contatos dos participantes;

14.3.11.2. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;

14.3.11.3. Termo de Aceitação;

#### **14.4. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:**

14.4.1. A execução será sempre precedida da emissão pelo TJCE da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: descrição do serviço, quantitativo, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados;

14.4.2. A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato;

14.4.3. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Gerente do Projeto / Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a concordância da CONTRATADA em executar as atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;

14.4.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;

14.4.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a “Ordem de Serviço – OS” é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TJCE, e ao término da execução – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do TJCE;

14.4.6. Todos os serviços prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues ao TJCE pela mesma, em cópias impressas e gravadas em meio magnético, complementarmente ao “Relatório de Serviços”;

#### **14.5. Do Recebimento**

14.5.1. Para a Implantação do NOC, a CONTRATANTE atestará os recebimentos dos mesmos, mediante a validação dos respectivos documentos comprobatórios (entregáveis), através da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ou documento similar.

14.5.2. Para os Serviços Continuados a CONTRATANTE atestará o recebimento dos mesmos, mensalmente, através da validação do Relatório de Níveis de Serviços.

14.5.3. Todos os serviços terão suas métricas medidas a cada mês após a emissão da ordem de serviço – OS;

14.5.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o, à CONTRATANTE, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

14.5.5. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

14.5.6. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de implantação do NOC.

14.5.7. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

14.5.7.1. Ordem de Serviços emitida e assinada, Relatório de Serviços e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

14.5.8. Independentemente da aceitação no recebimento, a Contratada deverá garantir a qualidade do serviço executado pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir aquele que apresentar inconsistência no prazo estabelecido pelo TJCE.

14.5.9. Os Fiscais do Contrato verificarão a conformidade dos serviços e/ou da entrega e da documentação requerida e, no caso de estarem conformes, atestará a Nota Fiscal e encaminhará para pagamento. No caso de não estarem conformes, as devolverá, com as ressalvas devidas, no prazo de até 10 (dez) dias da apresentação, para a Contratada

providenciar a sua conformidade e novo encaminhamento para o TJCE.

14.5.10. No caso dos serviços em não conformidade, a contagem dos prazos aqui estabelecidos será reiniciada a contar da data do saneamento das ressalvas pela CONTRATADA, devidamente certificadas pelo Fiscal do Contrato.

14.5.11. O TJCE rejeitará, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o disposto. Se, após o recebimento, constatar-se que os serviços foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, os responsáveis do TJCE notificarão, por escrito, à CONTRATADA, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que seja sanada a situação.

14.5.12. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a Contratada fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

14.5.13. As eventuais reduções de fatura por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) serão abatidas na fatura do mês da prestação de serviços, conforme a validação do Relatório de Níveis de Serviços.

14.5.14. São critérios de mensuração dos serviços prestados para controle dos pagamentos:

Item	Métrica	Indicador	Valor
Serviços técnicos	Unidade	Serviço Especificado na OS	100% executado

#### 14.6. Os Serviços estarão passíveis de recusa quando:

14.6.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;

14.6.2. Em casos de impactos insatisfatórios no ambiente. Os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação;

14.6.3. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pelo TJCE e executados pela Contratada deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

#### 14.7. Dos Prazos e Entregas

14.7.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TJCE posterior à assinatura do contrato;

14.7.2. Efetuada a inicialização do projeto, com o competente aceite de abertura do projeto, todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TJCE via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo;

14.7.3. Implantação do NOC (Network Operations Center):

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO	ENTREGÁVEIS
01	<b>Etapa 01 – Planejamento e preparação para ativação do NOC</b>	Em até 15 (quinze) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	10 (dez) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inventariado dos ativos tecnológicos da CONTRATANTE e apoio na configuração dos ajustes necessários na rede da CONTRATANTE para ser possível o gerenciamento.</li><li>2. Definição de Indicadores Operacionais para gestão da operação do serviço.</li><li>3. "Assessment" do Ambiente.</li><li>4. Desenho de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li><li>5. Ativação do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li><li>6. Disponibilização em tempo integral do Gestor Técnico do contrato nas instalações do TJCE.</li></ol>

445

<b>Etapa 02 – Pré-ativação do NOC</b>	Em até 25 (vinte e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configuração e ajustes da solução de gerenciamento no NOC da CONTRATADA.</li> <li>2. Fornecimento e instalação dos agentes necessários nos dispositivos da CONTRATANTE.</li> <li>3. Ativação da conexão VPN, como redundância do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li> </ol>
<b>Etapa 03 – Implantação dos processos de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicação e de nível de serviço</b>	Em até 55 (cinquenta e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantação de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li> <li>2. Aprimoramento e parametrização da solução de gerenciamento e documentação.</li> <li>3. Homologação do Ambiente.</li> <li>4. Elaboração de procedimentos operacionais e documentação.</li> </ol>
<b>Etapa 04 – Treinamento, Monitoramento e Ativação do NOC</b>	Em até 70 (setenta) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relatório de funcionamento.</li> <li>2. Reuniões (com atas).</li> <li>3. Treinamento da solução de gerenciamento para a CONTRATANTE.</li> <li>4. Reunião de Entrega definitiva da ativação do NOC.</li> </ol>

#### 14.7.4. Serviços continuados:

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
02	Serviço de Gerenciamento, operação e monitoração continuada.	A contar da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC.	Até o final do prazo contratual.

### 15. Elementos para Gestão do Contrato

#### 15.1. Papéis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	SETIN – Diretor(a) da Divisão de Segurança da Informação	<p>Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;</p> <p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.</p> <p>Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato);</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências</p>

*gyp*

			<p>adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;</p> <p>Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;</p> <p>Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da contratada e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
2	Fiscal Requisitante do Contrato	SETIN – Chefia do Suporte Técnico	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p>

			<p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
3	Fiscal Administrativo	SETIN – Diretor(a) da Divisão de Apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação	<p>Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, e tributárias decorrentes do contrato;</p> <p>Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 18 de março de 1964;</p> <p>Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p>

			<p>Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>
4	Gestor do Contrato	SETIN – Secretário(a) de Tecnologia da Informação	<p>Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;</p> <p>Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos;</p> <p>Determinar à contratada a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;</p> <p>Relatar, por escrito, ao titular do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;</p> <p>Comunicar ao titular do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;</p> <p>Solicitar à contratada a substituição de empregado ou preposto da contratada e aprovar, previamente, mediante termo juntado ao processo, a substituição de iniciativa da contratada, quando assim exigir o contrato;</p> <p>Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado, obras, serviços e materiais;</p> <p>Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e economicidade administrativa de realizar-se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória;</p>

## 16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

16.1. Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do TJCE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências;

16.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas

detectadas;

16.3. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

16.4. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;

16.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

16.6. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

16.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados;

## **17. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

17.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

17.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;

17.3. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que estes não têm nenhum vínculo empregatício com o TJCE;

17.4. Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, porpostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TJCE;

17.5. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, à sua custa, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública;

17.6. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do TJCE;

17.7. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo TJCE;

17.8. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do TJCE a que a Contratada tiver conhecimento;

17.9. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

17.10. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TJCE;

17.11. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TJCE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência;

17.12. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo TJCE;

17.13. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;

17.14. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que, eventualmente, não atendam aos requisitos deste Termo de Referência ou por solicitação do TJCE devidamente justificada;

17.15. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

17.16. Em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços Objeto do Contrato, exigindo-se:

17.16.1. Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima comprovada de 03 (três) anos na área de gerência de infraestrutura de TI e terem participado de projetos similares;

17.16.2. A equipe de profissionais envolvida para exercer as funções, deve possuir as seguintes certificações ou equivalentes:

17.16.3. 01 (uma) Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library

17.16.4. 01 (uma) Certificação na solução proposta para a prestação dos serviços de gerenciamento/monitoramento da infraestrutura de TI;

17.16.5. 01 (uma) Certificação PMI-PMP Project Management Professional ou PMI-ACP - Profissional Certificado em Métodos Ágeis, práticas e ferramentas e técnicas através de metodologias ágeis.

17.16.6. A comprovação de que os profissionais compõem o quadro permanente da licitante se fará mediante a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) ou do contrato social da

licitante, no caso de sócio, ou contrato de prestação de serviços pelo prazo de vigência do contrato.

17.16.7. A comprovação de que os profissionais são detentores de experiência se dará com o fornecimento de Atestado(s) de Capacidade Técnica (fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado) e a comprovação de que os profissionais são detentores de conhecimento se dará com apresentação de documentos comprobatórios de diplomas e das certificações exigidas.

17.17. A contratada deverá manter, permanentemente durante horário comercial de segunda e sexta-feira, cumprindo obrigatoriamente 40 (quarenta) horas semanais de serviço, um gestor técnico da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE que será responsável pela interface de comunicação, replicação, treinamento, evolução do contrato e garantia da qualidade.

17.18. A CONTRATADA deverá comprovar o salário deste profissional mediante a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) ou contrato de prestação de serviços pelo prazo de vigência do contrato para fins de cálculo do percentual de retenção dos encargos sociais e trabalhistas de acordo com o ITEM 19.1.1.3.

17.19. Caso este profissional fique ausente do TJCE por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 3 (três) dias úteis.

17.20. Este profissional deverá ter as seguintes certificações que deverão ser comprovadas após a assinatura do contrato:

17.20.1. Certificado em ITIL V3 Foundation que credita ao profissional o entendimento fundamental do conjunto de boas práticas a serem aplicadas na prestação de serviços em tecnologia da informação (TI).

17.20.2. Certificado e treinado na solução de gerenciamento/monitoramento proposta para a prestação dos serviços;

17.21. Dentre as atribuições desse profissional estarão:

17.21.1. Gerenciamento das atividades previstas em contrato;

17.21.2. Gerenciamento dos atendimentos escalados para a CONTRATADA;

17.21.3. Apoio ao TJCE, para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;

17.21.4. Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços);

17.21.5. Ponto de contato único entre a CONTRATADA e a área de Gestão de Contratos do TJCE;

17.21.6. Elaboração de reuniões semanais, no TJCE (média – 2 horas de duração), para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações, para a melhoria contínua, no processo de condução do contrato.

17.21.7. Atuar como uma “célula” do NOC da CONTRATADA, agindo como uma unidade de operação interna ao TJCE, informando e agilizando o tratamento dos serviços em andamento.

17.21.8. Ser “interface técnica” entre o TJCE e o NOC da CONTRATADA.

17.21.9. Elaborar e/ou extrair, quando solicitado, relatórios de gerência e acompanhamento para o TJCE a respeito dos serviços contratados.

17.21.10. Receber e tratar solicitações vindas do NOC da CONTRATADA no sentido de informar sobre pendências e dificuldades de contato com o TJCE.

17.21.11. Receber e tratar registros de ocorrências (tickets) encaminhados pelo NOC da CONTRATADA para equipes de tratamento do TJCE ou de fornecedores deste quando não for possível o contato diretamente.

17.21.12. Sempre que necessário abrir uma Ocorrência (ticket) no sistema de Registros de Atendimentos (trouble-tickets) do TJCE e encaminhá-lo para as equipes responsáveis do mesmo, monitorando o serviço com o intuito de testá-lo e encerrar a ocorrência (ticket) posteriormente.

17.21.13. Elaborar relatórios de desempenho dos itens monitorados.

## **18. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do TJCE e designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do Tribunal, assim como o artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010.

18.2. Conforme alínea “a” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, caberá à fiscalização providenciar elaboração do Plano de Inserção da contratada.

18.3. Conforme alínea “b” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, deverá ser realizada reunião inicial com participação dos Fiscais do Contrato, do Representante Legal da Contratada (apresentando o Preposto da mesma) e demais intervenientes identificados.

18.4. Conforme item 2 da alínea “b” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, entrega, por parte da Contratada, a pauta da reunião mencionada acima contemplará a entrega do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência.

18.5. É importante informar que este Termo de Referência é fruto da sequência de trabalhos da etapa de Planejamento da Contratação conforme a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, a qual dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

18.6. Conforme a instrução normativa acima, os documentos de planejamento (Análise de Viabilidade, Plano de Sustentação, Análise de Riscos e Estratégia de Contratação) foram devidamente elaborados e se encontram aprovados.

## 19. DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA (RESOLUÇÃO 169, DO CNJ)

19.1. Tendo em vista a Resolução nº. 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), determinando a necessidade de a Administração Pública manter rigoroso controle das despesas contratadas e assegurar o pagamento das obrigações trabalhistas de empregados alocados na execução de contratos quando a prestação dos serviços ocorrer nas dependências de unidades jurisdicionadas ao CNJ:

19.1.1. As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre as férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

19.1.1.1. Os depósitos de que trata o subitem anterior, serão efetivados em conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), aberta no nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do TRIBUNAL.

19.1.1.2. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

- férias;
- 1/3 constitucional;
- 13º salário;
- multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
- incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;

19.1.1.3. Os percentuais das rubricas mencionados no item 19.1.1.2 para fins de retenção são os seguintes:

Encargos Sociais e Trabalhistas	Percentual
Férias	9,09%
1/3 Constitucional	3,03%
13º Salário	9,09%
Multa do FGTS por dispensa sem justa causa	4,36%
Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.	4,46%
<b>TOTAL</b>	<b>30,03%</b>

19.1.2. Os valores referentes às rubricas mencionadas no subitem anterior serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências do TRIBUNAL, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço, etc.

19.1.3. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TRIBUNAL para:

- **RESGATAR** da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam

contempladas nas mesmas rubricas do subitem 19.1.1.2, desde que comprovado se tratar dos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços contratados;

- **MOVIMENTAR** os recursos da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), diretamente para a conta-depósito dos empregados alocados na execução deste Contrato, **desde que** para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas do subitem 19.1.1.2.

19.1.3.1. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do TRIBUNAL os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no subitem 19.1.1.2.

19.1.3.1.1. O TRIBUNAL expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização do **RESGASTE**, encaminhando a referida autorização ao banco público oficial no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

19.1.3.2. No caso autorização para **MOVIMENTAR** os recursos da conta-depósito vinculada, o TRIBUNAL solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-depósito do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

19.1.4. O TRIBUNAL verificará os percentuais das rubricas do subitem 19.1.1.2, além de realizar o acompanhamento, o controle e a verificação dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

19.1.5. Nenhuma importância ou prestação direta será devida pelo TJCE ao Banco, pela prestação dos serviços oferecidos.

19.1.6. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

19.1.7. Conforme dispõe o art. 15 da Resolução 169 do CNJ, a CONTRATADA deverá recompor os saldos da conta-depósito vinculada nos casos de determinação judicial para bloqueio e transferência de valores, devendo o TRIBUNAL notificar a CONTRATADA sobre a ordem judicial e informar que o valor transferido judicialmente será glosado por ocasião do primeiro pagamento e dos subsequentes a serem efetuados à CONTRATADA e depositados na conta-depósito vinculada para recomposição do saldo.

19.1.8. Caso o banco público promova desconto diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito será retido do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.

19.1.9. A CONTRATADA tem o prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação do TRIBUNAL, para assinar os documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico do banco público oficial que permita ao TRIBUNAL ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do TRIBUNAL, conforme modelo indicado no termo de cooperação (anexo da Resolução 169 do CNJ), sob pena de multa, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

## 20. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

20.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelos Órgãos e de acordo com os prazos definidos.

20.2. A documentação técnica gerada deverá seguir o padrão definido pelo TJCE ou pelo CONTRATANTE, sendo devidamente verificada por responsável técnico e atestada pelo Fiscal do Contrato;

## 21. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

21.2. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no “Relatório de Níveis de Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

ETAPA	DESCRIÇÃO	DEFINIÇÃO	CÁLCULO	AFERIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	GLOSA	META
-------	-----------	-----------	---------	----------	----------------------	-------	------

SERVIÇOS CONTINUADOS	DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO COM INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO	É o tempo em que a solução de monitoramento deverá estar operacional com todos as ferramentas disponíveis, inclusive link de dados, interface WEB, DASHBOARD e central 0800	$\frac{\sum \text{Minutos Disponíveis}}{\sum \text{Minutos Contratados}} \times 100$	Verificado através dos tickets de indisponibilidade da solução de gerenciamento registrados na solução de service desk e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço"	NA	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 99%	99%
	DISPONIBILIDADE DO GESTOR TÉCNICO	É o tempo de serviço em que o gestor técnico deverá cumprir presente no TJCE	$\frac{\sum \text{Minutos Disponíveis}}{\sum \text{Minutos Contratados}} \times 100$	Verificado através de ponto eletrônico	NA	0,5% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 90%	90%
	MONITORAMENTO DE FALHAS	É o tempo para registro e abertura de incidente no Service Desk da CONTRATANTE / CONTRATADA e identificar a causa raiz, tomando as medidas de apoio à resolução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança do CONTRATANTE e potencial de impacto na disponibilidade do serviço.	$\frac{\sum \text{Chamados Registrados dentro do tempo acordado}}{\sum \text{Chamados Registrados}} \times 100$	Verificado através dos tickets registrados na solução de service desk para cada uma das disciplinas de monitoramento requeridas e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".	90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 90%	90%
	MONITORAMENTO DE DESEMPENHO				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
	MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
	MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
	MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
	GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
	MONITORAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		
	MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS				90% dos atendimentos realizados em até 20 minutos		90%
RELATÓRIO DE GERÊNCIA DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES WEB JAVA/.NET	É o tempo para análise do problema na aplicação e emissão de relatório completo contendo o problema, as causas, suas consequências, evidências e				$\frac{\sum \text{Relatórios entregues dentro do prazo estabelecido}}{\sum \text{Relatórios emitidos}} \times 100$		Verificado através dos tickets de problemas de desempenho em aplicações registrados na solução de service desk e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".

fyp

		soluções possíveis, incluindo alterações no código da aplicação ou em consultas de banco de dados.				
MODELAGEM DE DISPOSITIVOS E APLICAÇÕES NA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO	É o tempo para modelar na solução de gerenciamento um novo dispositivo/aplicação/serviço e começar a monitorá-lo	$\frac{\sum \text{Modelagens realizadas dentro do prazo}}{\sum \text{Modelagens solicitadas}} \times 100$	Verificado através dos tickets de modelagem registrados na solução de service desk e disponibilizados na Solução de "Gestão de Níveis de Serviço".	90% das modelagens realizadas em até 2 (dois) dias úteis.	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo da meta.	90%

21.3. Os ANS's devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.

21.4. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

## 22. LEVANTAMENTO DE QUANTITATIVOS

Bem/Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
Implantação do NOC	01	01 Fase de implantação do NOC
Dispositivo de rede - Roteador	204	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Dispositivo de rede - Switch	90	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Dispositivo de rede - Appliance	12	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Storage	6	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Biblioteca de Fitas	4	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Chassi Blade	4	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Host ESX (Vmware) e Hyper-V	80	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	100	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Servidor – Outras Aplicações	225	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês
Servidor – Aplicações Java/.Net	375	Previsão máxima da quantidade de dispositivos a serem monitorados por mês

## 23. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

23.1. Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo;

23.2. Do Faturamento da Implantação do NOC:

23.2.1. Os serviços serão faturados após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e entrega/aceite de todas as suas etapas e seus respectivos documentos comprobatórios (entregáveis). A aceitação será formalizada, pela CONTRATANTE, através da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ou documento similar;

gyp

### 23.3. Do Faturamento dos Serviços Continuados:

23.3.1. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e entrega/aceite do Relatório de Níveis de Serviços.

23.3.2. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme tabela do ITEM 21 (Níveis Mínimos de Serviços).

23.3.3. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

23.4. Os pagamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo;

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

23.6. O pagamento referente a Implantação do NOC será realizado através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento do documento fiscal previamente assinado pelas unidades responsáveis pelo contrato;

23.7. O pagamento referente aos Serviços Continuados será realizado 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;

23.8. Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 19.1.1.3 serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, conforme Resolução N. 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

23.9. 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 deste instrumento;

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

23.11. Caso existam penalidades a serem aplicadas a CONTRATADA será notificada, conforme especificado no item **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**, sendo o prazo do atesto da respectiva ORDEM DE SERVIÇO interrompido até a entrega das justificativas pela CONTRATADA;

## 24. GARANTIA CONTRATUAL

24.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 10 (dez) dias corridos de assinatura, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

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

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

24.1.3. Seguro garantia;

24.1.4. Fiança bancária.

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

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

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

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

## 25. PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES

25.1. A contratada cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições

44

técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica;

25.2. 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, empregados e subcontratados 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;

25.3. 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;

25.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO VII – TERMO DE CIÊNCIA 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.

## 26. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Abertura de chamados	Contratante	Contratada	A abertura de chamados será realizada através de contato telefônico do tipo 0800 e/ou e-mail. A CONTRATADA deverá fornecer o número do protocolo de atendimento.	Sempre que necessário
Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Telefone, E-mail ou Presencial	Sempre que necessário
Comunicações oficiais	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Ofício por correspondência	Sempre que necessário

## 27. ESTIMATIVA DOS PREÇOS UNITÁRIOS

Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Implantação do NOC	Unidade	01	R\$ 478.303,99	--	R\$ 478.303,99
2	Dispositivo de rede - Roteador	Unidade/IP	204	R\$ 204,02	R\$ 41.620,08	R\$ 499.440,96
	Dispositivo de rede - Switch	Unidade/IP	90	R\$ 204,02	R\$ 18.361,80	R\$ 220.341,60
	Dispositivo de rede - Appliance	Unidade/IP	12	R\$ 204,02	R\$ 2.448,24	R\$ 29.378,88
	Storage	Unidade/IP	6	R\$ 206,51	R\$ 1.239,06	R\$ 14.868,72
	Biblioteca de Fitas	Unidade/IP	4	R\$ 206,51	R\$ 826,04	R\$ 9.912,48
	Chassi Blade	Unidade/IP	4	R\$ 206,51	R\$ 826,04	R\$ 9.912,48
	Host ESX (Vmware) e Hyper-V	Socket Físico	80	R\$ 206,51	R\$ 16.520,80	R\$ 198.249,60
	Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	Unidade/IP	100	R\$ 206,51	R\$ 20.651,00	R\$ 247.812,00
	Servidor – Outras Aplicações	Unidade/IP	225	R\$ 248,14	R\$ 55.831,50	R\$ 669.978,00
	Servidor – Aplicações Java/.Net	Processador	375	R\$ 248,14	R\$ 93.052,50	R\$ 1.116.630,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 3.494.828,71</b>

445

Obs: **O Item 02 refere aos serviços de NOC (serviços continuados).**

Obs: Valores obtidos através da média de 03 propostas da pesquisa mercadológica. Valores arredondados em função das divisões.

## 28. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte	Ação	PPA - 2012/2015
Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (FERMOJU)	Manutenção e funcionamento de TI	Iniciativa 00001 - Ampliação e Modernização da infraestrutura do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
Implantação do NOC		Serviço
Dispositivo de rede - Roteador		Serviço
Dispositivo de rede - Switch		Serviço
Dispositivo de rede - Appliance		Serviço
Storage		Serviço
Biblioteca de Fitas		Serviço
Chassi Blade		Serviço
Host ESX e Hyper-V		Serviço
Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros		Serviço
Servidor – Outras Aplicações		Serviço
Servidor – Aplicações Java/.Net		Serviço
Código do Projeto		PJSETIN2012029
Código Financeiro		1112012029
Regionalização da Despesa		Fortaleza/CE
Exercício 2013/2014		R\$ 3.494.828,71

## 29. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Atendendo ao Art. 15, inciso III, alínea “h” da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010 e conforme os Arts. 86, 87 e 88 da Lei No 8.666 de 1993, seguem, abaixo, definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a esta contratação com vinculação por Termo de Contrato.

29.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, o TJCE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

29.2.1. Advertência escrita quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao TJCE desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

29.2.2. 0,3% (três décimos por cento) por dia sobre o valor dos serviços entregues com atraso, até o percentual de 9% (nove por cento) e mais 1% (um por cento) caso ultrapasse os 30 dias de atraso. Decorridos mais de 30 (trinta) dias de atraso o TJCE poderá decidir pela rescisão, em razão da inexecução total.

29.2.3. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento) no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.

29.2.4. 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório.

29.2.5. 10 % (dez por cento) sobre o valor do contrato, nas hipóteses de rescisão contratual por inexecução total do contrato, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais, se a entrega for inferior a 50% (cinquenta por cento) do contratado, caso o atraso ultrapassar o prazo limite de 30 (trinta) dias.

29.2.6. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos;

445

29.2.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

### **30. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

30.1. Para a Implantação do NOC, o CONTRATO terá vigência iniciando-se na data de sua assinatura e vigorará até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, que deverá ocorrer em até 90 dias da emissão da respectiva ordem de serviço.

30.2. Para os Serviços Continuados, o CONTRATO terá vigência iniciando-se na data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC e vigorará por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.

30.3. Do Reajuste dos Preços

30.3.1. Para a Implantação do NOC não haverá reajuste

30.3.2. Para os Serviços Continuados, após 12 meses da data de apresentação da proposta e o contrato sendo prorrogado, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste com base na variação do IPCA.

30.3.3. Ficará a critério do TJCE concordar ou não, integral ou parcialmente, com o reajuste de preços propostos.

30.3.4. Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

### **31. DA VISITA TÉCNICA AO AMBIENTE DA CONTRATANTE**

31.1. A critério da licitante, caso seja necessário levantar, in-loco, subsídios para formulação de suas propostas, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal, durante o horário de funcionamento regular do Tribunal. Caso a licitante não realize a vistoria técnica deverá emitir declaração de dispensa informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços.

31.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do TJCE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria.

31.2.1. TJCE: na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéa CEP: 60822-325, Fortaleza-CE, por meio dos telefones: (85) 3207-7756 / 6850, na Secretaria de tecnologia da Informação.

31.3. A vistoria deverá ser agendada e realizada em no máximo 02 (dois) dias úteis antes da abertura das propostas.

31.4. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do Tribunal.

31.5. Quando da vistoria, a Licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses aspectos.

31.6. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Empresa tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

31.7. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do TJCE designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.

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

#### **32.1. Da Proposta de Preço**

32.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

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

32.1.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;

32.1.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;

32.1.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;

32.1.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;

32.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;

32.1.1.7. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;

gyp

- 32.1.2. A proposta de preços deverá vir acompanhada, ainda, de:
- 32.1.2.1. Atestado de Capacidade Técnica e Declaração que disporá dos profissionais com capacidade técnica conforme **ITEM 17.16** após a assinatura do contrato.

### **32.2. Da Qualificação Técnica**

32.2.1. A licitante será habilitada a participar do certame com a apresentação de Atestado de Vistoria a ser fornecido pelo TJCE ou declaração de dispensa e Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo:

32.2.1.1. Serviços de monitoramento de infraestrutura de TI, similares em complexidade tecnológica de natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado e que façam explícita referência pelo menos às parcelas de maior relevância técnica e valor significativo, que permitam estabelecer, por comparação, proximidade de características funcionais técnicas, dimensionais, qualitativas e quantitativas, em pelo menos a metade da quantidade dos itens de configuração previsto neste Termo, mencionando explicitamente as seguintes disciplinas:

- 32.2.1.1.1. Monitoramento de falhas;
- 32.2.1.1.2. Monitoramento de desempenho;
- 32.2.1.1.3. Monitoramento de serviços;
- 32.2.1.1.4. Monitoramento dos fluxos tcp/ip;
- 32.2.1.1.5. Monitoramento de desempenho de aplicação;
- 32.2.1.1.6. Monitoramento de ambientes virtuais;
- 32.2.1.1.7. Monitoramento do tempo de resposta de aplicações;
- 32.2.1.1.8. Monitoramento da qualidade da experiência real dos usuários;
- 32.2.1.1.9. Monitoramento dos atendimentos;
- 32.2.1.1.10. Gestão de níveis de serviços;
- 32.2.1.1.11. Modelagem de processos baseados no ITIL e/ou na norma ABNT NBR ISO 20.000

32.2.2. Serão aceitos o somatório de atestados para comprovação;

32.2.3. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser apresentado(s) acompanhado das Proposta de Preços.

32.2.4. A Administração se reserva no direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

### **32.3. Das Condições para a prestação do serviço**

32.3.1. Uma vez definido o PROPONENTE a ser adjudicado, antes da homologação da licitação, a LICITANTE deverá realizar “teste de ensaio” (POC – prova de conceito) com os processos e soluções de software e hardware a serem utilizados para verificação das funcionalidades do gerenciamento em consonância com o requerido no Termo de Referência.

32.3.2. O teste ocorrerá na cidade de Fortaleza, com o acompanhamento presencial de técnicos do TJCE, no horário das 09:00h às 12:00h e 14:00h às 17:00h, em local a ser designado pelo TJCE. Este teste deverá ser iniciado em até 05 (cinco) dias úteis após a data do término da sessão de disputa e deverá ser finalizado em até 05 dias úteis após seu início. Toda a logística e o suporte técnico necessário para realização do “teste de ensaio” será de responsabilidade da LICITANTE.

32.3.3. A POC deverá ser realizada em ambiente da LICITANTE, podendo o ambiente ser remoto.

32.3.4. Antes do início da POC, a LICITANTE deverá apresentar um plano de testes contendo o escopo, detalhamento, recursos e cronograma a ser aprovado pelo TJCE.

32.3.5. Durante a POC, a LICITANTE deverá apresentar as principais funcionalidades de cada disciplina prevista neste edital.

32.3.6. Ao final da POC, o TJCE homologará ou não a solução.

32.3.7. A homologação da solução realizada neste “teste de ensaio” será feita baseada nos critérios técnicos estabelecidos com o funcionamento no próprio software, das funcionalidades e respectivas características previstas para todo o gerenciamento/monitoramento.

32.3.8. Caso não seja homologada a solução apresentada neste “teste de ensaio”, a proponente terá sua proposta desclassificada. Será seguida a ordem de classificação das licitantes na etapa de lances para realização de novo teste de ensaio, o qual seguirá o plano acima estabelecido.

### **32.4. Modalidade de Licitação**

32.4.1. A modalidade de licitação sugerida deve ser o Pregão Eletrônico, considerando se tratar de bem e serviço comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002.

**32.5. Tipo de Licitação**

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

**32.6. Condições de Participação**

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





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

**ANEXO 02**

**DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE**

Item	Itens de Configuração	Quantidade	Serviços Requeridos
1	Dispositivo de rede - Roteador	204	GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE FALHAS. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE DESEMPENHO GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP GERENCIAMENTO MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS GERENCIAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO DOS ATENDIMENTOS GESTÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
2	Dispositivo de rede - Switch	90	
3	Dispositivo de rede - Appliance	12	
4	Storage	6	
5	Biblioteca de Fitas	4	
6	Chassi Blade	4	
7	Host ESX (Vmware) e Hyper-V	80	
8	Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	100	
9	Servidor – Aplicações Java/.Net	225	
10	Servidor – Aplicações Outras	375	

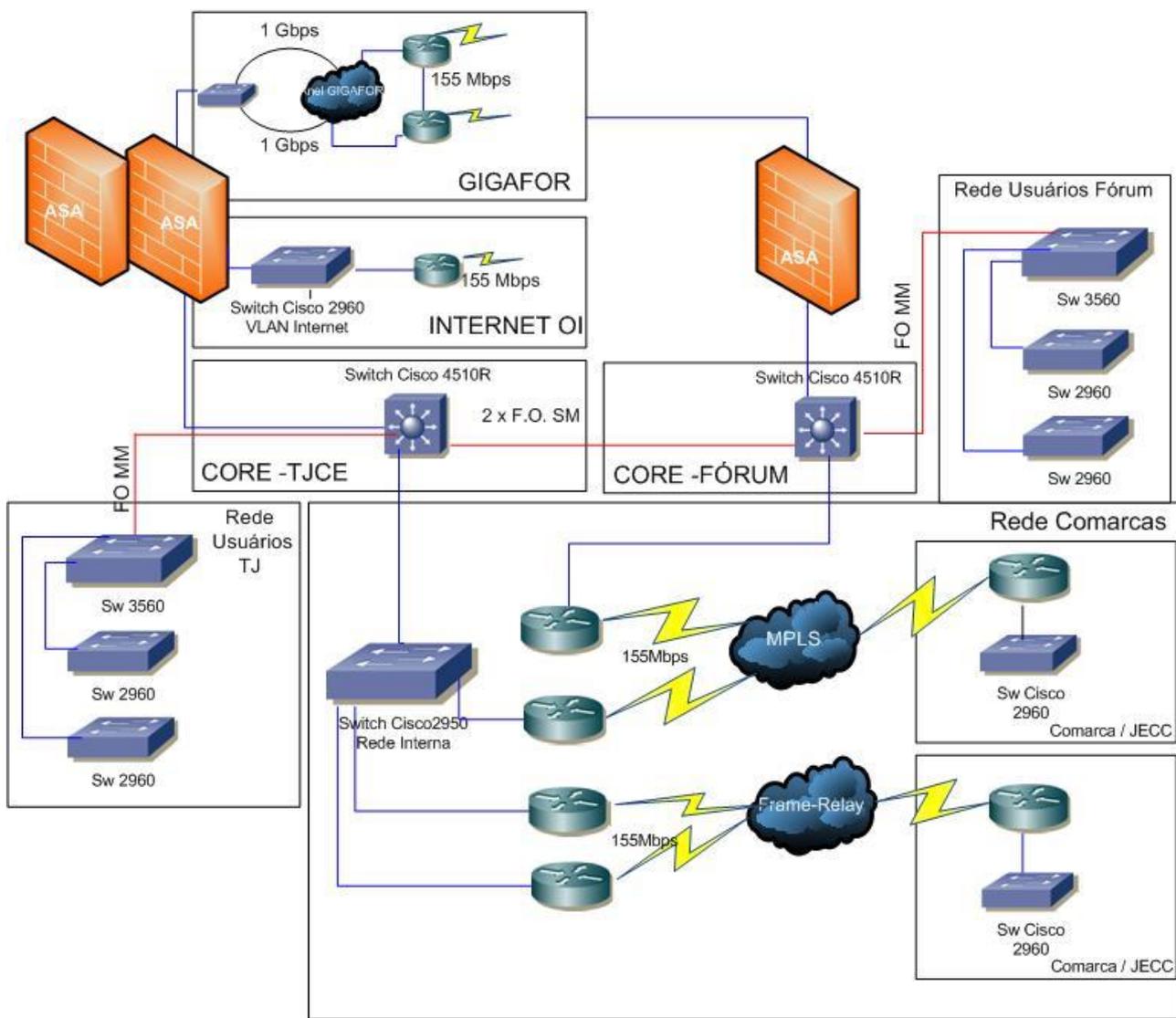
fyb



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

**ANEXO 03**

**TOPOLOGIA DE REDE**



*fyb*



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

**ANEXO 04**

**ORÇAMENTO DETALHADO**

**LOTE ÚNICO**

Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Implantação do NOC	Unidade	01	R\$ 478.303,99	--	R\$ 478.303,99
2	Dispositivo de rede - Roteador	Unidade/IP	204	R\$ 204,02	R\$ 41.620,08	R\$ 499.440,96
	Dispositivo de rede - Switch	Unidade/IP	90	R\$ 204,02	R\$ 18.361,80	R\$ 220.341,60
	Dispositivo de rede - Appliance	Unidade/IP	12	R\$ 204,02	R\$ 2.448,24	R\$ 29.378,88
	Storage	Unidade/IP	6	R\$ 206,51	R\$ 1.239,06	R\$ 14.868,72
	Biblioteca de Fitas	Unidade/IP	4	R\$ 206,51	R\$ 826,04	R\$ 9.912,48
	Chassi Blade	Unidade/IP	4	R\$ 206,51	R\$ 826,04	R\$ 9.912,48
	Host ESX (Vmware) e Hyper-V	Socket Físico	80	R\$ 206,51	R\$ 16.520,80	R\$ 198.249,60
	Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	Unidade/IP	100	R\$ 206,51	R\$ 20.651,00	R\$ 247.812,00
	Servidor – Outras Aplicações	Unidade/IP	225	R\$ 248,14	R\$ 55.831,50	R\$ 669.978,00
	Servidor – Aplicações Java/.Net	Processador	375	R\$ 248,14	R\$ 93.052,50	R\$ 1.116.630,00
<b>TOTAL</b>						<b>R\$ 3.494.828,71</b>

**OBS 1:** Os valores constantes na coluna “valor unitário”, “valor total mensal” e “valor total” representam informação ao licitante quanto aos limites máximos por item, estimado pelo Tribunal, segundo pesquisa de mercado.

**OBS 2:** Na proposta do licitante deverão ser mantidas as informações constantes nas colunas “Item”, “Und”, “Qtd” e “Descrição”, devendo preencher as colunas: “valor unitário”, “valor total mensal” e “valor total”, com a sua proposta de preços, observando os limites máximos unitários e totais informados.

*gys*



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

**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	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Implantação do NOC	Unidade	01	R\$	-	R\$
2	Dispositivo de rede - Roteador	Unidade/IP	204	R\$	R\$	R\$
	Dispositivo de rede - Switch	Unidade/IP	90	R\$	R\$	R\$
	Dispositivo de rede - Appliance	Unidade/IP	12	R\$	R\$	R\$
	Storage	Unidade/IP	6	R\$	R\$	R\$
	Biblioteca de Fitas	Unidade/IP	4	R\$	R\$	R\$
	Chassi Blade	Unidade/IP	4	R\$	R\$	R\$
	Host ESX (Vmware) e Hyper-V	Socket Físico	80	R\$	R\$	R\$
	Servidor – Banco de Dados – Oracle, MS SQL Server, MySQL, Postgres e outros	Unidade/IP	100	R\$	R\$	R\$
	Servidor – Outras Aplicações	Unidade/IP	225	R\$	R\$	R\$
	Servidor – Aplicações Java/.Net	Processador	375	R\$	R\$	R\$
<b>TOTAL</b>						<b>R\$</b>

fyf



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

---

**ANEXO 06**

**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**

<b>Contrato Nº:</b>		<b>N. da OS/OFB</b>	
<b>Objeto:</b>			
<b>Contratante</b>	Matricula:		
<b>Contratada</b>	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**

---

Contratante  
Nome do fiscal técnico do contrato  
Matricula

---

Contratada  
Nome do Preposto  
Qualificação

*fyb*



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

---

**ANEXO 07**

**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 contrato.**

**1) Identificação**

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

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**

---

Contratada  
Nome do Fiscal Requisitante do Contrato  
Qualificação

De Acordo,

---

Contratante  
Nome do Gestor do Contrato  
Matricula

fyb



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

**ANEXO 08**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX /2014			DATA: xx/xx/xxxx		
SERVIÇO DESTINADO AO					
<b>NOME DO CONTRATADO: XXXXXXXXXXXX</b> <b>CNPJ MF Nº: XX.XXX.XXX/XXXX-XX</b> <b>ENDEREÇO: RUA XXXXXXXX , Nº XXX – BAIRRO:</b> <b>CEP: FONE: E-MAIL:</b>					
Banco		Agência		C/C	
CONTRATO Nº			LICITAÇÃO:		
PRAZO DE EXECUÇÃO:			EMPENHO Nº		
<b>Autorizo V. Sa., a executar para esta universidade os serviços abaixo discriminados</b>					
item	quant	unid	DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	Preço Unitário R\$	Preço Total R\$
Autorizado em xx / xx / xxxx			Recebido em xx / xx / xxxx		

*gys*



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

**ANEXO 09**

**PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO – PML**

<b>Descrição:</b>	[Descrição da atividade]
<b>Solicitante - Cargo:</b>	
<b>Data da Solicitação:</b>	[Data solicitada]

**1. Autorizadores**

<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>

**2. Motivação da Mudança**

[Descrição da atividade a ser realizada]

**3) Descrição da Mudança**

[Descrever detalhadamente a mudança]

**4) Janela de Execução**

<b>Horário Previsto</b>	<b>Data Prevista</b>
[Horário para execução]	[Data da execução]

**5) Serviços Afetados**

<b>Nome do Serviço</b>	<b>Impacto Previsto</b>
[Preencher]	[Preencher]

**6) Plano de Comunicação**

[preencher ou remover se necessário.]

<b>Nome Parceiro / Contratado / Funcionário</b>	<b>Motivo</b>

**7) Material necessário**

[descrição de material extra, necessário para a mudança]

<b>Descrição</b>	<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>
[Preencher]	[Preencher]	[Preencher]

**8) Detalhamento de Execução**

<b>TEMPO TOTAL DA ATIVIDADE</b>	[Preencher]
---------------------------------	-------------

**9) Plano de contingência / rollback**

[Preencher em caso de retornar ao estado anterior a mudança]

**10) Necessidades Adicionais**

<b>ITEM</b>	<b>OPÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
	[sim / não]	

**11) Documentação a Ser Atualizada**

<b>ARQUIVO</b>	<b>LOCAL</b>
[Preencher]	[Preencher]

gyp

**12) Equipe Necessária**

<b>NOME</b>	<b>ESPECIALIDADE</b>

**13) Revisão Pós-implementação**

[Preencher com testes ou verificações para após a mudança]

*gys*



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

---

**ANEXO 10**

**TERMO DE CIÊNCIA**

<b>Contrato N°:</b>	
<b>Objeto:</b>	
<b>Gestor do Contrato:</b>	<b>Matr.:</b>
<b>Contratante (Órgão):</b>	
<b>Contratada:</b>	<b>CNPJ:</b>
<b>Preposto da Contratada:</b>	<b>CPF:</b>

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.

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

**Ciência**

<b>CONTRATADA</b>
<b>Funcionários</b>

\_\_\_\_\_  
<Nome>  
Matrícula: <Matr.>

gys



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

---

**ANEXO 11**

**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 <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, 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 - Salvaguarda 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

44

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 irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

### 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 filiais, 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 da <CIDADE DA CONTRATANTE>, 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.

### Aprovação

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nome do Contratante  
Matricula Nº:

Nome da Contratada  
Qualificação



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

**ANEXO 12**

**RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º \_\_\_\_/2014**

**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](http://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 2014.  
**(Local) (Data)**

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

443



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

---

**ANEXO 13**

**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 \_\_\_\_/2014, 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 2014.

\_\_\_\_\_  
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 14**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. \_\_\_\_\_/2014**

**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 15**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS SUPERVENIENTE  
À HABILITAÇÃO**

A empresa \_\_\_\_\_ (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 \_\_\_\_/2014, em cumprimento a exigência contida no artigo 32, parágrafo 2º da Lei nº 8.666/93, não apresentar fato impeditivo e superveniente à sua habilitação, estando ciente da obrigação de declarar ocorrências posteriores.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

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

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

gyp



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

---

**ANEXO 16**

**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 05/2014, 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 05/2014, 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 05/2014, 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 05/2014 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 05/2014 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**

gys



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

**ANEXO 17**

**MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DO NETWORK OPERATION CENTER – NOC, COM TREINAMENTO, E QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A EMPRESA \_\_\_\_\_ (Processo Administrativo nº \_\_\_\_\_).**

**CT Nº \_\_\_\_\_/2014**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Distrito de São José do Cambé em Fortaleza – Ce, inscrito no CGC sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado pro seu Presidente, Des. \_\_\_\_\_ e por sua Secretária Geral, Dra. \_\_\_\_\_, e seu Secretário de Tecnologia da Informação, \_\_\_\_\_ 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 Federal nº 10.520/02, pela Lei Federal nº 8.666/93 e pela Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça, com suas alterações e atualizações 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 05/2014, devidamente homologada pelo Exmo. Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, tudo de conformidade com as disposições da Lei Federal nº 10.520/02 e da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações e atualizações posteriores, e o processo administrativo nº \_\_\_\_\_.

**Cláusula Segunda – Do Objeto**

O Objeto deste Instrumento consiste na **Contratação de serviço técnico especializado, sob demanda, de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC com treinamento na ferramenta de monitoração, visando à continuidade dos negócios corporativos, contemplando o planejamento, implantação, operação e gestão do NOC (Network Operations Center) por intermédio de fornecimento de serviços utilizando ferramentas de monitoração, disponibilidade, falhas, desempenho e de nível de serviço, para atender as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará**, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014 e seus anexos, bem nos Anexos \_\_\_\_\_ deste Contrato, todos partes integrantes do mesmo.

**Parágrafo Único** – A prestação dos serviços 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 Contrato, no que não o contrarie.

fyp

São obrigações das partes no respectivo contrato:

**I - DO CONTRATANTE:**

- a) Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o objeto do presente Contrato, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do TJCE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- b) Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Contrato, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- c) Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014;
- d) Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- e) Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- f) Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014;
- g) Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados.

**II - DA CONTRATADA:**

- a) Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência – Anexo 01 do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2014 e neste Contrato;
- b) Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que estes não têm nenhum vínculo empregatício com o TJCE;
- c) Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto deste Contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à TJCE;
- d) Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, à sua custa, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública;
- e) Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização do TJCE;
- f) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo TJCE;
- g) Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do TJCE a que a Contratada tiver conhecimento;
- h) Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;
- i) Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TJCE;
- j) Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TJCE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Contrato;
- k) Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados nas datas aprezadas, visando sua homologação pelo TJCE;
- l) Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;
- m) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que, eventualmente, não atendam aos requisitos deste Contrato ou por solicitação do TJCE devidamente justificada;
- n) Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes

- deste Contrato;
- o) Em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA disporá de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços objeto deste Contrato, exigindo-se:
- o.1) Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima comprovada de 03 (três) anos na área de gerência de infraestrutura de TI e terem participado de projetos similares;
  - o.2) A equipe de profissionais envolvida para exercer as funções, deve possuir as seguintes certificações ou equivalentes:
    - o.2.1.) 01 (uma) Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library
    - o.2.2.) 01 (uma) Certificação na solução proposta para a prestação dos serviços de gerenciamento/monitoramento da infraestrutura de TI;
    - o.2.3.) 01 (uma) Certificação PMI-PMP Project Management Professional ou PMI-ACP - Profissional Certificado em Métodos Ágeis, práticas e ferramentas e técnicas através de metodologias ágeis.
  - o.3) A comprovação de que os profissionais compõem o quadro permanente da licitante se fará mediante a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) ou do contrato social da licitante, no caso de sócio, ou contrato de prestação de serviços pelo prazo de vigência do contrato.
  - o.4) A comprovação de que os profissionais são detentores de experiência se dará com o fornecimento de Atestado(s) de Capacidade Técnica (fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado) e a comprovação de que os profissionais são detentores de conhecimento se dará com apresentação de documentos comprobatórios de diplomas e das certificações exigidas.
- p) Manter, permanentemente, durante horário comercial de segunda e sexta-feira, cumprindo obrigatoriamente 40 (quarenta) horas semanais de serviço, um gestor técnico da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE que será responsável pela interface de comunicação, replicação, treinamento, evolução do contrato e garantia da qualidade.
- q) Comprovar o salário do profissional, mencionado na alínea “p”, mediante a apresentação de cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) ou contrato de prestação de serviços pelo prazo de vigência do contrato para fins de cálculo do percentual de retenção dos encargos sociais e trabalhistas de acordo com o ITEM 19.1.1.3 do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2014.
- r) Caso o profissional mencionado na alínea “p” fique ausente das instalações da CONTRATANTE por qualquer motivo, o mesmo deve ser repostado em até 3 (três) dias úteis;
- s) Comprovar, após a assinatura do contrato, que o profissional, mencionado na alínea “p”, possui as seguintes certificações:
- s.1) Certificado em ITIL V3 Foundation que credita ao profissional o entendimento fundamental do conjunto de boas práticas a serem aplicadas na prestação de serviços em tecnologia da informação (TI).
  - s.2) Certificado e treinado na solução de gerenciamento/monitoramento proposta para a prestação dos serviços;
- t) Dentre as atribuições do profissional mencionado na alínea “p” estarão:
- t.1) Gerenciamento das atividades previstas em contrato;
  - t.2) Gerenciamento dos atendimentos escalados para a CONTRATADA;
  - t.3) Apoio ao TJCE, para melhor utilização do contrato e recursos técnicos da CONTRATADA;
  - t.4) Acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços);
  - t.5) Ponto de contato único entre a CONTRATADA e a área de Gestão de Contratos do TJCE;
  - t.6) Elaboração de reuniões semanais, no TJCE (média – 2 horas de duração), para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações, para a melhoria contínua, no processo de condução do contrato.
  - t.7) Atuar como uma “célula” do NOC da CONTRATADA, agindo como uma unidade de operação interna ao TJCE, informando e agilizando o tratamento dos serviços em andamento.
  - t.8) Ser “interface técnica” entre o TJCE e o NOC da CONTRATADA.
  - t.9) Elaborar e/ou extrair, quando solicitado, relatórios de gerência e acompanhamento para o TJCE a respeito dos serviços contratados.
  - t.10) Receber e tratar solicitações vindas do NOC da CONTRATADA no sentido de informar sobre pendências e dificuldades de contato com o TJCE.
  - t.11) Receber e tratar registros de ocorrências (tickets) encaminhados pelo NOC da CONTRATADA para equipes de tratamento do TJCE ou de fornecedores deste quando não for possível o contato diretamente.
  - T.12) Sempre que necessário abrir uma Ocorrência (ticket) no sistema de Registros de Atendimentos (trouble-tickets) do TJCE e encaminhá-lo para as equipes responsáveis do mesmo, monitorando o serviço com o intuito de testá-lo e encerrar a ocorrência (ticket) posteriormente.
  - T.13) Elaborar relatórios de desempenho dos itens monitorados.
- u) De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, não contratar empregados

fyp

que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal (CONTRATANTE);

- v) Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato;

#### **Cláusula Quarta – Descrição da Solução**

A solução ofertada deverá atender a descrição a seguir:

- 4.1. Planejamento, implantação, operação e gestão do NOC (Network Operations Center) da CONTRATANTE.
- 4.2. Monitoramento reativo e proativo da infraestrutura, a fim de diagnosticar problemas e determinar quando e quais procedimentos de contingência devem ser aplicados, bem como obter estatísticas para administração e otimizações de desempenho.
- 4.3. Configuração de alertas e a abertura de incidentes e requisições que possam causar impacto nos sistemas e processos de negócios, reduzindo o risco de parada.
- 4.4. Análise de relatórios produzidos com base em análises criteriosas informando o desempenho e as tendências de sistemas e redes, as ocorrências pontuais e críticas, os encaminhamentos, as soluções e as medidas adotadas.
- 4.5. Apoio à gestão de continuidade dos negócios corporativos.
- 4.6. Instalação e implantação e modelagem de ferramentas de monitoração, solução de gerenciamento de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicações e de nível de serviço.
- 4.7. Integração dos serviços descritos neste termo com a Central de Serviços (Service Desk) do TJCE e os processos “Gerenciamento de Incidentes”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Liberações”, “Gerenciamento de Configuração”, “Gerenciamento de Infraestrutura” já existentes da Instituição.
- 4.8. A integração da solução de NOC com a Central de Serviços (Service Desk) deverá ocorrer em momento a ser determinado pela CONTRATANTE, por esta estar em processo de mudança da Central de Serviços.
- 4.9. Supervisão de atendimento e monitoramento permanente dos indicadores definidos durante a elaboração dos processos ou revisados posteriormente.
- 4.10. Mapeamento, ajustes e elaboração de processos para o serviço a ser contratado em conjunto com a equipe do TJCE, com definição de fluxos, procedimentos, acordos de nível operacional (ANOs).
- 4.11. Os serviços continuados envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho e atividades pontuais para atender a necessidades específicas.
- 4.12. A CONTRATADA deverá realizar um treinamento com os seguintes requisitos:
  - 4.12.1. Carga horária de 20 (vinte) horas;
  - 4.12.2. Ser ministrado para no mínimo 10 (dez) Servidores;
  - 4.12.3. Ser do tipo hands-on, ou seja, utilizando a solução implementada;
  - 4.12.4. Comprovar ter instrutor certificado na solução contratada pelo TJCE;
  - 4.12.5. Deverá ser presencial e ministrado na cidade de Fortaleza nas dependências do TJCE, no endereço: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Bairro Cambéba CEP: 60822-325;
  - 4.12.6. Carga horária de, no mínimo, 4 (quatro) horas/aula e no máximo 8 (oito) horas/aula;
  - 4.12.7. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o material áudio-visual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, sem ônus adicional ao TJCE;
  - 4.12.8. Deverá ser organizado em módulos, ementas e conteúdos programáticos;
  - 4.12.9. CONTRATADA deverá realizar um treinamento na ferramenta da solução proposta, sendo abordado o uso da solução de gerenciamento e a correta utilização dos relatórios e informações recebidas pela CONTRATADA.
  - 4.12.10. A CONTRATADA deverá entregar todo o material didático e certificados a todos os participantes, sem ônus adicional ao TJCE;
  - 4.12.11. A CONTRATADA deverá ministrar o treinamento em língua portuguesa brasileira e o material didático deverá, preferencialmente, ser apresentado em língua portuguesa brasileira;
- 4.13. A CONTRATADA deverá montar uma estrutura de tráfego de dados e uma estrutura de DASHBOARD nas instalações do TJCE adequada para a prestação dos serviços necessários

ao gerenciamento centralizado da solução de rede de dados com todos os componentes pertinentes a um ambiente de gerenciamento e monitoramento com infraestrutura elétrica, lógica, cabos, conectores, quadros, no-break, etc, contendo, no mínimo:

- 4.13.1. Um Link de dados dedicado a ser instalado no Data Center da CONTRATANTE (ponta A) tendo na outra extremidade o NOC da CONTRATADA (ponta B) com throughput suficiente para a realização dos serviços de gerenciamento.
- 4.13.2. Uma Conexão VPN (Virtual private Network), compatível com a solução atualmente usada pelo Tribunal, usada com redundância da conexão dedicada, para caso haja indisponibilidade do link de dados.
- 4.13.3. Um vídeo-wall composto de pelo menos 2 (duas) telas próprias para ambientes 24x7, de pelo menos 46 polegadas, dispostas em um arranjo de uma linha por duas colunas e com uma distância máxima entre as imagens dessas telas de 1 cm a ser instalado em local determinado pela CONTRATANTE sendo fixado no teto ou na parede. Entende-se por vídeo-wall a solução completa de visualização (monitores) e de geração/gestão das imagens (workstation com sistema de controle).
- 4.14. A contratada deverá utilizar um número único local do tipo 0800, para a execução dos serviços, que demandarem contatos telefônicos;
- 4.15. A CONTRATADA deverá informar e acompanhar os incidentes relacionados com serviços diversos solicitados, incluindo a sugestão para a resolução de incidentes que geram indisponibilidade e problemas de desempenho nos serviços, operando em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).
- 4.16. A equipe deverá ficar alocada em "site" da CONTRATADA. Essa equipe gerenciará, remotamente, os ativos da CONTRATANTE, através de ferramenta(s) específica(s) e conexão remota dedicada.
- 4.17. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.
- 4.18. A fase de Implantação do NOC somente será iniciado após a emissão da respectiva Ordem de Serviço pelo TJCE, sendo que o pagamento referente a ele será realizado apenas após a conclusão de todas as suas etapas, com o recebimento e aprovação de todos os entregáveis.
- 4.19. Os Serviços Continuados serão objeto de emissão de Ordem de Serviço específica para os serviços contínuos, conforme a necessidade, sendo seu pagamento mensal efetuado após a entrega, validação e aprovação do Relatório dos Níveis de Serviços.
- 4.20. A CONTRATANTE emitirá uma primeira Ordem de Serviços específica para serviços continuados informando os itens de configuração e suas referidas quantidades, conforme tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
- 4.21. A CONTRATANTE poderá emitir nova Ordem de Serviços específica para serviços continuados, aumentando ou diminuindo a quantidade dos itens de configuração, conforme tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE.
- 4.22. A quantidade de itens de configuração que serão gerenciados deverá obedecer a tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE no seus quantitativos e aos valores individuais dos respectivos na tabela de preços dos Serviços Continuados da PLANILHA DE PREÇOS.
- 4.23. Os quantitativos dos itens de configuração dos Serviços Continuados constantes deste termo serão utilizados conforme a demanda do TJCE, podendo acrescentá-los ou diminuí-los tendo como limite os valores totais da tabela do ANEXO – DADOS DO AMBIENTE DE TI DA CONTRATANTE
- 4.24. As ordens de serviço devem conter as atividades, esforços, parâmetros de medição, prazo, demandante e outras informações que viabilizem a melhorar a compreensão e a medição dos resultados esperados.
- 4.25. Todos os componentes e materiais relativos aos serviços deverão ser entregues de acordo com a proposta apresentada pela CONTRATADA, identificados e conferidos pelo CONTRATANTE.
- 4.26. A CONTRATADA deverá se reunir presencialmente com técnicos do CONTRATANTE nas dependências da CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura da Contrato, para apresentação detalhada das características dos serviços a serem fornecidos e planejamento da sua implantação.
- 4.27. O objetivo principal desta reunião será de transmitir aos técnicos do CONTRATANTE, informações suficientes para que eles possam definir, em conjunto com os técnicos da CONTRATADA, detalhes de como devem ser configurados os dispositivos da CONTRATANTE fornecidos de forma a atender às necessidades do gerenciamento.

- 4.28. Como produto desta reunião inicial, a CONTRATADA deverá encaminhar, em meio eletrônico, em até 5 (cinco) dias após a reunião, o Plano de Implantação, que deverá conter de forma detalhada todas as fases do processo de implantação do serviço, pré-requisitos, análise de segurança, além do cronograma de execução com a respectiva carga horária.
- 4.29. O CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, se manifestar sobre sua aprovação, sendo concedido à CONTRATADA, caso necessário, novo prazo de 5 (cinco) dias para eventuais ajustes e reapresentação do Plano de Implantação Final.
- 4.30. A contratada deverá realizar a instalação física “presencialmente e assistida pelos analistas da CONTRATANTE” de todos componentes de hardware (caso necessite) e software (agentes, etc) incluindo sua configuração e interligação à rede de dados do CONTRATANTE, da solução fornecida, que será acompanhada por analistas do CONTRATANTE, após a aprovação do Plano de Implantação.
- 4.31. Concluída a instalação da solução de gerenciamento a ser utilizada e não tendo sido verificado anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a conclusão dos serviços de instalação da solução de gerenciamento.
- 4.32. Para a execução dos serviços, será implementado método de trabalho, baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE, como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade, exigidos dos produtos e serviços entregues, e, a CONTRATADA, como responsável pela execução operacional dos serviços.
- 4.33. Os serviços de Gerenciamento envolvem atividades de rotina, que deverão ser executadas, de maneira contínua, para apoiar os processos de trabalho da CONTRATANTE. Adicionalmente, algumas atividades pontuais deverão ser executadas, para atender a demandas específicas, referentes à infraestrutura de TI da CONTRATANTE.
- 4.34. A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas, que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos, devem ser, imediatamente, comunicados, à CONTRATANTE, que colaborará, com a CONTRATADA, na busca da melhor solução para o problema.
- 4.35. Os indicadores/metras, estabelecidos neste Termo de Referência e demais anexos, definem os níveis de serviços, inicialmente exigidos, e que devem ser cumpridos, pela CONTRATADA.
- 4.36. Níveis de serviços são critérios, objetivos e mensuráveis, estabelecidos e acordados, entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores, relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores (expressos em determinada unidade de medida), relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis, a serem cumpridas, pela CONTRATADA.
- 4.37. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência.
- 4.38. Os serviços de monitoramento devem ser executados com o apoio de uma solução de gerenciamento que deve atender aos requisitos elencados neste termo.
- 4.39. A CONTRATADA deve disponibilizar equipe qualificada para executar os serviços de monitoração solicitados em regime 24x7 (24 horas por dia, sete dias por semana) bem como todos os recursos necessários para manter em funcionamento pleno o seu serviço, tais como bancos de dados, sistemas operacionais, desktops, servidores, datacenter, links e tudo mais o que for necessário para tal.
- 4.40. A CONTRATADA deve prover equipe de apoio, em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), responsável pela monitoria de qualidade da prestação dos serviços, elaboração de processos, auditoria nos atendimentos realizados com relação à correta prestação dos serviços, treinamento do CONTRATANTE nos processos definidos bem como em melhores práticas de prestação de serviços de TI. Todos os processos devem ser baseados em ITIL e ABNT NBR ISO 20.000.
- 4.41. A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoração proativa e reativa dos ativos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, constituída do parque de dispositivos, relacionados em Anexo - Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE,

fyp

executando as seguintes atividades:

- 4.41.1. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE FALHAS, conforme item 4 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.2. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE DESEMPENHO, conforme item 5 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.3. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS (INFRAESTRUTURA + APLICAÇÕES), conforme item 6 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.4. GERENCIAMENTO DE MONITORAMENTO DOS FLUXOS TCP/IP, conforme item 7 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.5. GERENCIAMENTO MONITORAMENTO DE AMBIENTES VIRTUAIS, conforme item 8 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.6. GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO DE APLICAÇÕES, conforme item 9 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.7. INTERFACE WEB PARA MONITORAMENTO DOS ATENDIMENTOS, conforme item 10 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.8. GERENCIAMENTO DO TEMPO DE RESPOSTA DE APLICAÇÕES, conforme item 11 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.9. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA REAL DOS USUÁRIOS, conforme item 12 do Anexo 01 – Termo de Referência;
  - 4.41.10. GESTÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, conforme item 13 do Anexo 01 – Termo de Referência;
- 4.42. Nos servidores que se fizerem necessários, a CONTRATADA deve instalar o agente de monitoramento do fabricante da solução de gerenciamento.

#### **Cláusula Quinta – Da Prestação dos Serviços**

Os serviços a serem executados obedecerão às seguintes condições e peculiaridades:

##### **5.1 Do Local:**

**5.1.1** TJCE: na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéa CEP: 60822-325, Fortaleza-CE, na Secretaria de Tecnológica da Informação – SETIN.

##### **5.2 Forma de Prestação dos Serviços**

- 5.2.1. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens do Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014;
- 5.2.2. A Contratada deverá implementar rigorosa gerência de projeto, com observância às regras a seguir além de adotar a Metodologia de Gerenciamento de Projetos – MGP da SETIN;
- 5.2.3. Para a inicialização do projeto, a empresa Contratada deverá executar:
  - 5.2.3.1. Abertura do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Termo de Abertura do Projeto;
  - 5.2.3.2. Apresentação do escopo do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Declaração de Escopo do Projeto;
  - 5.2.3.3. Pré-planejamento do projeto: deverá ser elaborado e apresentado Plano de Gerenciamento do Projeto;
  - 5.2.3.4. A Contratada deverá apresentar Cronograma de Execução, constando atividades, subatividades e marcos, contemplando todas as ações previstas para a execução dos serviços, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de ponto de controle, dentre qualquer outro evento que se julgar relevante e necessário;
  - 5.2.3.5. Em até 10 (dez) dias consecutivos após a assinatura do contrato, a contratada deverá agendar reunião (“kick-off meeting”) junto aos responsáveis técnicos da Contratante, objetivando dar início ao acompanhamento da execução do Contrato;
  - 5.2.3.6. Na reunião de “kick-off”, a Contratada deverá apresentar sua equipe de trabalho, composta, no mínimo, por 01 (um) Gerente de Projeto e Equipe de Técnicos Especialistas;
  - 5.2.3.7. Para apoio ao Gerente de Projeto, deverão ser alocados todos os técnicos necessários para a execução dos serviços;
  - 5.2.3.8. Caberá ao Gerente de Projeto coordenar e orientar todo o processo de planejamento e execução dos serviços do Contrato, respeitando os prazos estabelecidos, atestando a qualidade dos serviços executados;
  - 5.2.3.9. Deverá ser elaborada e apresentada Lista de Contatos do Projeto;
  - 5.2.3.10. Definição das regras para execução do serviço;

44

5.2.3.11. Definição das responsabilidades de cada um dos envolvidos;

5.2.4. A contar da 1ª reunião do projeto, deverão ser executadas reuniões de controle do projeto (“Status do Projeto”) entre as equipes técnicas envolvidas, onde o Gerente de Projeto posicionará os responsáveis do CONTRATANTE sobre o andamento do projeto e apresentando os documentos pertinentes;

5.2.5. As reuniões de status poderão ser realizadas semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

5.2.6. O Gerente será responsável pela elaboração e entrega de relatórios de progresso e ou situação do projeto (“Relatório de Acompanhamento”), onde deverão ser descritas as atividades pertinentes ao período, além de destacar as pendências e solicitações de mudança do projeto, dentre outros tópicos;

5.2.7. Os relatórios de progresso e ou situação do projeto deverão ser fornecidos por período, semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

5.2.8. Todas as reuniões do projeto deverão ser registradas em “Ata”, a qual será de inteira responsabilidade do Gerente;

5.2.9. As atas deverão ser entregues em no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a realização da reunião para verificação e revisão por parte do TJCE, para posterior emissão de aceite por ambas as partes;

5.2.10. Após a apresentação e aprovação dos documentos relacionados ao plano de projeto, a equipe do projeto dará início às demais Fases do cronograma;

5.2.11. Produtos da fase para entrega ao TJCE:

5.2.11.1. Documentação inicial do projeto, incluindo termo de abertura, declaração de escopo, plano de gerenciamento, cronograma de trabalho, matriz de responsabilidade e lista de contatos dos participantes;

5.2.11.2. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;

5.2.11.3. Termo de Aceitação;

### **5.3. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:**

5.3.1. A execução será sempre precedida da emissão pelo TJCE da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: descrição do serviço, quantitativo, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados;

5.3.2. A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato;

5.3.3. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Gerente do Projeto / Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a concordância da CONTRATADA em executar as atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;

5.3.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;

5.3.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a “Ordem de Serviço – OS” é emitida pelo TJCE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TJCE, e ao término da execução – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do TJCE;

5.3.6. Todos os serviços prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues ao TJCE pela mesma, em cópias impressas e gravadas em meio magnético, complementarmente ao “Relatório de Serviços”;

### **5.4. Do Recebimento**

5.4.1. Para a Implantação do NOC, a CONTRATANTE atestará os recebimentos dos mesmos, mediante a validação dos respectivos documentos comprobatórios (entregáveis), através da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ou documento similar.

5.4.2. Para os Serviços Continuados a CONTRATANTE atestará o recebimento dos mesmos, mensalmente, através da validação do Relatório de Níveis de Serviços.

5.4.3. Todos os serviços terão suas métricas medidas a cada mês após a emissão da ordem de serviço – OS;

5.4.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o, à CONTRATANTE, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

5.4.5. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para

o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

5.4.6. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de implantação do NOC.

5.4.7. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

5.4.7.1. Ordem de Serviços emitida e assinada, Relatório de Serviços e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

5.4.8. Independentemente da aceitação no recebimento, a Contratada deverá garantir a qualidade do serviço executado pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições constantes no Termo de Referência - Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014, obrigando-se a corrigir aquele que apresentar inconsistência no prazo estabelecido pelo TJCE.

5.4.9. Os Fiscais do Contrato verificarão a conformidade dos serviços e/ou da entrega e da documentação requerida e, no caso de estarem conformes, atestará a Nota Fiscal e encaminhará para pagamento. No caso de não estarem conformes, as devolverá, com as ressalvas devidas, no prazo de até 10 (dez) dias da apresentação, para a Contratada providenciar a sua conformidade e novo encaminhamento para o TJCE.

5.4.10. No caso dos serviços em não conformidade, a contagem dos prazos aqui estabelecidos será reiniciada a contar da data do saneamento das ressalvas pela CONTRATADA, devidamente certificadas pelo Fiscal do Contrato.

5.4.11. O TJCE rejeitará, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com o disposto. Se, após o recebimento, constatar-se que os serviços foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, os responsáveis do TJCE notificarão, por escrito, à CONTRATADA, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que seja sanada a situação.

5.4.12. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a Contratada fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

5.4.13. As eventuais reduções de fatura por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) serão abatidas na fatura do mês da prestação de serviços, conforme a validação do Relatório de Níveis de Serviços.

5.4.14. São critérios de mensuração dos serviços prestados para controle dos pagamentos:

Item	Métrica	Indicador	Valor
Serviços técnicos	Unidade	Serviço Especificado na OS	100% executado

## 5.5. Os Serviços estarão passíveis de recusa quando:

5.5.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas no Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014 e nos seus anexos;

5.5.2. Em casos de impactos insatisfatórios no ambiente. Os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação;

5.5.3. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pelo TJCE e executados pela Contratada deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

## 5.6. Dos Prazos e Entregas

5.6.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TJCE posterior à assinatura do contrato;

5.6.2. Efetuada a inicialização do projeto, com o competente aceite de abertura do projeto, todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TJCE via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo;

5.6.3. Implantação do NOC (Network Operations Center):

44

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO	ENTREGÁVEIS
01	Etapa 01 – Planejamento e preparação para ativação do NOC	Em até 15 (quinze) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	10 (dez) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventariado dos ativos tecnológicos da CONTRATANTE e apoio na configuração dos ajustes necessários na rede da CONTRATANTE para ser possível o gerenciamento.</li> <li>2. Definição de Indicadores Operacionais para gestão da operação do serviço.</li> <li>3. “Assessment” do Ambiente.</li> <li>4. Desenho de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li> <li>5. Ativação do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li> <li>6. Disponibilização em tempo integral do Gestor Técnico do contrato nas instalações do TJCE.</li> </ol>
	Etapa 02 – Pré-ativação do NOC	Em até 25 (vinte e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	30 (trinta) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configuração e ajustes da solução de gerenciamento no NOC da CONTRATADA.</li> <li>2. Fornecimento e instalação dos agentes necessários nos dispositivos da CONTRATANTE.</li> <li>3. Ativação da conexão VPN, como redundância do link entre o NOC da CONTRATADA e o Data Center do TJCE.</li> </ol>
	Etapa 03 – Implantação dos processos de disponibilidade, falhas, desempenho, aplicação e de nível de serviço	Em até 55 (cinquenta e cinco) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantação de processos, Acordos de Nível Operacionais (ANOs), Acordos de Níveis de Serviço (ANSs) e de Relatórios de gestão de Níveis de Serviços (ANS's).</li> <li>2. Aprimoramento e parametrização da solução de gerenciamento e documentação.</li> <li>3. Homologação do Ambiente.</li> <li>4. Elaboração de procedimentos operacionais e documentação.</li> </ol>
	Etapa 04 – Treinamento, Monitoramento e Ativação do NOC	Em até 70 (setenta) dias, a contar da data da emissão da ordem de serviço.	15 (quinze) dias (a contar do início da atividade)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relatório de funcionamento.</li> <li>2. Reuniões (com atas).</li> <li>3. Treinamento da solução de gerenciamento para a CONTRATANTE.</li> <li>4. Reunião de Entrega definitiva da ativação do NOC.</li> </ol>

#### 5.6.4. Serviços continuados:

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
02	Serviço de Gerenciamento, operação e monitoração continuada.	A contar da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC.	Até o final do prazo contratual.

### **Cláusula Sexta – Dos Preços e Condições de Pagamento**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), referente aos serviços descritos no Anexo \_\_\_\_\_ deste Contrato.

**Parágrafo Primeiro** – Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo;

- Do Faturamento da Implantação do NOC:
  - Os serviços serão faturados após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e entrega/aceite de todas as suas etapas e seus respectivos documentos comprobatórios (entregáveis). A aceitação será formalizada, pela CONTRATANTE, através da emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) ou documento similar;
- Do Faturamento dos Serviços Continuados:
  - Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte

44

da CONTRATADA e entrega/aceite do Relatório de Níveis de Serviços.

b.2) Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme tabela do ITEM 21 (Níveis Mínimos de Serviços).

b.3) Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

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

**Parágrafo Terceiro** – O pagamento referente a Implantação do NOC será realizado através de depósito bancário nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento do documento fiscal previamente assinado pelas unidades responsáveis pelo contrato;

**Parágrafo Quarto** – O pagamento referente aos Serviços Continuados será realizado 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;

**Parágrafo Quinto** – Os valores referentes às rubricas mencionadas no item 19.1.1.3, do Termo de Referência, constante no Anexo 01 do Edital do Pregão Eletrônico nº 05/2014, serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, conforme Resolução N. 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

**Parágrafo Sexto** – 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 deste instrumento;

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

**Parágrafo Oitavo** – Caso existam penalidades a serem aplicadas a CONTRATADA será notificada, conforme especificado no item **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO** do Termo de Referência – Anexo 01 do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2014, sendo o prazo do atesto da respectiva ORDEM DE SERVIÇO interrompido até a entrega das justificativas pela CONTRATADA;

#### **Cláusula Sétima – Dos Reajustes e dos Recursos Orçamentários**

Para a Implantação do NOC os preços serão fixos e irremovíveis.

**Parágrafo Primeiro** – Para os Serviços Continuados, após 12 meses da data de apresentação da proposta e o contrato sendo prorrogado, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste com base na variação do IPCA.

**Parágrafo Segundo** – Ficará a critério do TJCE concordar ou não, integral ou parcialmente, com o reajuste de preços propostos.

**Parágrafo Terceiro** – Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

**Parágrafo Quarto** – As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, tendo como Fonte dos Recursos – Recursos Diretamente Arrecadados, na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.02.061.500.21360.01.33903900.70.1.20**

#### **Cláusula Oitava – Da Vigência**

O prazo de vigência deste contrato terá início na data de sua assinatura e vigorará:

1) Para a Implantação do NOC, por até 90 (noventa) dias, contados da data da emissão da ordem de serviço;

2) Para o Serviço de Gerenciamento, operação e monitoração continuada, por 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação do NOC, podendo ser prorrogado, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### **Cláusula Nona – Da Garantia Contratual**

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive

44

pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 10 (dez) dias corridos de assinatura, 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 TJCE;
- c) Seguro garantia;
- d) Fiança bancária.

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

**Parágrafo Terceiro** - 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 Quarto** - No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados;

**Parágrafo Quinto** - 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 Décima – Da Forma de Acompanhamento do Contrato**

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do TJCE e designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do Tribunal, assim como o artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010.

**Parágrafo Primeiro** - Conforme alínea “a” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, caberá à fiscalização providenciar elaboração do Plano de Inserção da contratada.

**Parágrafo Segundo** - Conforme alínea “b” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, deverá ser realizada reunião inicial com participação dos Fiscais do Contrato, do Representante Legal da Contratada (apresentando o Preposto da mesma) e demais intervenientes identificados.

**Parágrafo Terceiro** - Conforme item 2 da alínea “b” do inciso I do artigo 25 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, entrega, por parte da Contratada, a pauta da reunião mencionada acima contemplará a entrega do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência.

#### **Cláusula Décima Primeira – Da Metodologia de Avaliação da Qualidade**

Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelos Órgãos e de acordo com os prazos definidos;

**Parágrafo Único** - A documentação técnica gerada deverá seguir o padrão definido pelo TJCE ou pelo CONTRATANTE, sendo devidamente verificada por responsável técnico e atestada pelo Fiscal do Contrato.

#### **Cláusula Décima Segunda – Da Propriedade, Sigilo e Restrições**

A contratada cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica;

**Parágrafo Primeiro** – 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, empregados e subcontratados 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 Segundo** – 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 Terceiro** - Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Contrato, a assinatura do ANEXO 11 - TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 10 – TERMO DE CIÊNCIA do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2014 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 Terceira – Das Sanções Administrativas**

Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Contrato, o TJCE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

- a) Advertência escrita quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao TJCE desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;
- b) 0,3% (três décimos por cento) por dia sobre o valor dos serviços entregues com atraso, até o percentual de 9% (nove por cento) e mais 1% (um por cento) caso ultrapasse os 30 dias de atraso. Decorridos mais de 30 (trinta) dias de atraso o TJCE poderá decidir pela rescisão, em razão da inexecução total.
- c) 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento) no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.
- d) 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório.
- e) 10 % (dez por cento) sobre o valor do contrato, nas hipóteses de rescisão contratual por inexecução total do contrato, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais, se a entrega for inferior a 50% (cinquenta por cento) do contratado, caso o atraso ultrapassar o prazo limite de 30 (trinta) dias.
- f) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos;
- g) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

**Parágrafo Primeiro** - As eventuais penalidades por descumprimento de Acordos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS's) serão calculadas de acordo com o ITEM 21 do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 05/2014, e abatidas na fatura do mês da prestação de serviços, conforme a validação do Relatório de Níveis de Serviços.

**Parágrafo Segundo** - As multas aplicadas não impedem que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções, tudo conforme previsão na Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/2002.

**Parágrafo Terceiro** - Ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará será assegurado, após processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Caso a multa seja no valor superior ao da garantia prestada, a Contratada responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, cobrada administrativamente ou judicialmente.

**Parágrafo Quarto** - 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.

446

#### **Cláusula Décima Quarta – 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 de qualquer item, 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 não liberação, por parte do Tribunal, de área ou local para execução dos serviços, nos prazos contratuais;
- n) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- o) O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- p) A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TJCE;
- q) Este Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93.
- r) Poderá o Tribunal rescindir imediatamente este 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.
- s) O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

#### **Cláusula Décima Quinta – Da Legislação**

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 Sexta – Do Foro**

Fica eleito o foro de Fortaleza (CE) para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, caso não possam ser resolvidas 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, nas presenças 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, xx de xxxxxxxx de 2014.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
EMPRESA – CONTRATADA (ASSINATURA/CARIMBO)

Testemunhas: \_\_\_\_\_